Profacility magazine

Efficiency in buildings, facilities & mobility management

Business Interactive Media sprl - Profacility magazine n°31 • Trimestriel d'information • juillet - août - septembre 2011 • Edition francophone • 7,50 EUR • Bureau de dépôt Leuven Mail • P304098

PRO-FM

Mobistar,
FM durable et hospitalier

PRO-REAL ESTATE

Dexia, 'New World of Work'
à très grande échelle

PRO-BUILDINGS

Michael Braungart : être éco responsable en appliquant les principes du Cradle 2Cradle

PRO-SERVICES

Aménagement de l'environnement et architecture:
un tandem durable

Développement durable appliqué à la gestion des bâtiments, services facilitaires et mobilité

ID CHAIR CONCEPT

A UNIVERSE OF IDENTITIES

Developed by Vitra in Switzerland
Design: Antonio Citterio

Un seul concept – plus de 8 000 sièges: Avec l'ID Chair Concept, chacun trouve le siège de bureau pivotant qui lui convient. Ergonomique – ils le sont tous. Une étude de l'école supérieure technique ETH Zurich le confirme. Et les entreprises profitent d'une esthétique qui crée une harmonie d'ensemble et du Green User Agreement, une offre de services exhaustifs dans l'esprit du développement durable pour garantir une utilisation de longue durée de l'ID Chair Concept.

www.vitra.com/id

vitra.

Disponible chez les revendeurs suivants: Alost Buro Project **Anvers** Vitrapoint Antwerpen **Belsele** Burocomfort **Bruges** Kriteria **Bruxelles** Vitrapoint Brussels, Forma, Pami **Hasselt** Stulens **Kapellen** Kree Interieur **Londerzeel** Kantoff **Lovendegem** Colpaert **Luxembourg** Burotrend **Malines** Bulo Kantoormeubelen **Namur** Berhin **Overpelt** Pami **Waregem** Buro Modern **Vitra Belgium** T. 02 725 84 00 **www.vitra.com**

doc. Service de presse de la Commission européenne

**Günther Oettinger,
commissaire européen à l'Énergie**

Un monde de moins en moins absurde

Deux vidéos ont fait le tour de la « Toile » voici quelques semaines : avec beaucoup d'humour, Renault-Nissan nous emmène dans un monde absurde où la photocopieuse, le PC, le four à micro-ondes, le sèche-cheveux, etc., sont « naturellement » mus par de très salissants et fumants moteurs à explosion (à voir sur www.profacility.be). Avec toutes les conséquences cocasses que cela suppose. Le but est de nous faire dépasser l'idée qu'une voiture est « naturellement » dotée d'un moteur à essence ou diesel. Et qu'il pourrait aussi bien être électrique. Si la méthode est efficace, elle ne doit pas nous faire adopter des idées simplistes : oui, l'électricité est propre là où elle est utilisée, mais là où elle est produite, elle est au moins aussi (voire plus) polluante que le pétrole. Si la voiture elle-même n'émet pas de CO_2 sur place, il a fallu en émettre en centrale électrique. Et pas un peu : le rendement des anciennes centrales électriques est tellement faible que pour produire une unité d'énergie électrique, ce sont jusqu'à 2,5 unités d'énergie fossile qu'il faut brûler.

Ceci ne remet pas en question la voiture électrique, qui est en effet la solution de bon sens si trois autres logiques sont poussées elles aussi jusqu'au bout : trouver une source d'électricité non polluante, réduire les besoins en électricité en général, favoriser d'autres moyens de transport que la voiture (et réduire les déplacements inutiles).

Nous n'en sommes en effet qu'aux débuts d'un processus de « désintoxication » de notre société « carbon-addict ». La deuxième vague de mesures européennes sur la performance énergétique des bâtiments (PEB) s'annonce aussi déferlante que la première. Cette directive PEB « recast » du 19 mai 2010 (2010/30/UE) est une refonte de l'actuelle législation et elle la dépasse : elle exige qu'à partir du 1er janvier 2021, toutes les nouvelles constructions soient « pratiquement neutres d'un point de vue énergétique ». Le très faible solde d'énergie encore nécessaire au fonctionnement d'un bâtiment devra provenir de manière très significative d'énergies renouvelables notamment produites sur place.

Et ce n'est pas tout : le 22 juin dernier, la Commission a publié un projet[1] de directive qui modifiera la directive 2010/30/UE dans le sens d'un durcissement. Parmi les mesures proposées : rendre le Plan d'efficacité énergétique (PEE) de 2008 contraignant pour les États. Cela se traduira dans le droit régional par des mesures concrètes. Ainsi, le niveau E actuel (qui vient de passer de E100 à E80 en Wallonie) atteindra E30 à E10 dans les 10 ans dans toute l'Union. Ceux qui anticipent ces tendances construisent maintenant des bâtiments qui auront encore de la valeur demain. Quant aux autres…

Patrick BARTHOLOMÉ
Rédacteur en chef
redaction@profacility.be

[1] Télécharchargez ce texte sur www.profacility.be/references

08

20

SOMMAIRE

PRO-FM

08 **PROFIL D'UN FACILITY TEAM**
Mobistar, FM durable et hospitalier

12 **RISK MANAGEMENT**
Quand le Facility Manager sort couvert

14 **NEW WORLD OF WORK**
Le 'change management' en guise de défi

TÉLÉCHARGEZ DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE EN RAPPORT AVEC LES ARTICLES PUBLIÉS DANS CE NUMÉRO SUR **WWW.PROFACILITY.BE/REFERENCES**

PRO-REAL ESTATE

20 **PROPERTY & WORKPLACE MANAGEMENT**
50.000 m² d'économisés grâce à une réorganisation des espaces de travail

27 **IMMOBILIER DE BUREAUX – MARCHÉ**
La province concurrence la capitale

29 **URBANISME, ARCHITECTURE ET MOBILITÉ**
Visions ou utopies ?

Autres articles de référence sur le thème 'Développement durable intégré dans la gestion de l'immobilier, bâtiments, services facilitaires et mobilité' publiés précédemment dans le magazine Profacility. À télécharger sur **www.profacility.be/biblio**

- Fleet Management | Green car policy (27/06/2011)
- Voiture ou mobilité : un jour, il faudra choisir (31/01/2011)
- Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) : une nouvelle dimension (13/05/2010)
- Gestion durable | Sur la piste de « l'Or bleu » (08/02/2010)
- Production d'énergie renouvelable : mécanismes financiers créatifs (24/02/2011)
- Aller Media, Copenhague : design durable du poste de travail (06/06/2011)
- Performance Energétique des Bâtiments : transformer le marché (10/01/2011)
- Energie Renouvelable | L'Hôpital Neuro-Psychiatrique St-Martin : le bois-énergie (11/10/2010)
- Energie Renouvelable | Réussir un projet photovoltaïque en entreprise (10/5/2010)
- Immotique | Épargne automatique (25/02/2010)

PRO-BUILDINGS

30 **RÉFLEXIONS ET STRATÉGIES**
Être éco-efficace en appliquant le principe du 'Cradle to Cradle'

34 **LÉGISLATION ENVIRONNEMENTALE**
PEB des nouvelles constructions et bâtiments publics

38 **NEWS**
Energy management

40 **NEW WORK | SMART WORK CENTERS & ECO-ZONINGS**
Travailler 'Green' et 'Smart' en Wallonie

PRO-SERVICES

44 **PROFIL D'UN FOURNISSEUR**
Avant Garden, aménagement de l'environnement et architecture : un tandem durable

46 **WORKPLACE MANAGEMENT | MOVE**
Chassé-croisé chez IBA

49 **MOBILITÉ**
Les voitures partagées ont le vent en poupe

50 **NEWS**
L'actualité des prestataires

- Regards critiques sur la certification environnementale des bâtiments (24/01/2011)
- Construction Durable | Évaluer son investissement (13/01/2011)
- GSK Biologicals : 52.000 m^2 aussi durables que modulaires (14/06/2010)
- Certification des bâtiments, objectiver le durable (31/05/2010)
- Législation | les droits de la nature (20/05/2010)
- La téléconférence au pied du mur (15/10/2010)
- Fleet management | Leasing : écologie et valeur résiduelle (22/10/2010)
- Bio et fairtrade | Le durable entre dans les cantines (11/02/2010)
- Energie | Green It, la logique même (18/01/2010)
- Workplace Management | NNOF, pour diminuer les émissions de CO_2 (13/01/2010)

IFMA
International Facility Management Association
Belgian Chapter

We care for FM research,
training, networking and knowledge sharing

Calendrier des activités et conférences

Inscrivez ces rendez-vous dès maintenant dans votre agenda!

2011

27 septembre
Lunch 4 FM
L'importance de la normalisation FM au niveau européen: CEN15221
Horta Café Koetshuis, Anvers

24 octobre
IFMA - Assemblée générale
BIS, Mechelen

27 octobre
Breakfast 4 FM
Nettoyage: Normes de qualité pour le Facility Manager organisé en collaboration avec VSR Nederland
Claerhout Communicatiefoft.be, Gand

15 novembre
Formation : Scorecard facilitaire: indicateurs de prestations et rapports pour les facility managers,
Sint-Niklaas

16 au 17 novembre
Energy Management – challenge pour le Facility Manager
Energy Forum, Brussels Expo

08 décembre
Lunch - conférence
'The Office of the Future' : un défi professionnel et sociétal
CXO Leadership Forum 2011, Château du Lac, Genval

15 décembre
Formation: Communication et marketing de la gestion facilitaire, Diegem

2012

19 janvier
Réception de Nouvel An
avec la participation des fédérations RES, UPSI et Solvay Brussels School
Hôtel Conrad, Bruxelles

26 janvier
Breakfast 4 FM
Safety / Security – une nouvelle dimension stratégique pour le Facility Manager

16 février
Séminaire: L'enjeu stratégique et financier du FM pour toute PME

28 février
Formation: Gestion des plaintes dans le milieu facilitair, Leuven

29 mars
Breakfast 4 FM
FM & Architecture, défis et implications

19 avril
Séminaire: FM et pouvoirs publics

24 avril
Formation: Bonus et Malus dans les contrats facilitaires, Gand

22 au 24 mai
IFMA @ Realty 2012
Realty 2012, Tour & Taxis, Bruxelles

22 mai
Remise du trophée 'The Facility Manager of the Year'
1ère édition. Realty 2012, Tour & Taxis, Bruxelles

14 juin
FM on site
Shell International, apercu de la gestion facilitaire, Rotterdam / Luxembourg

28 juin
Séminaire: FM dans le secteur des soins de santé - résultats du groupe de travail et visite d'entreprise

Programme détaillé et inscriptions sur www.ifma.be
Contact : secretary@ifma.be ou yves.stevens@ifma.be

Nouveau ! Formations IFMA :
½ jour en matinée. Le nombre d'inscriptions est limité à 15 par session afin d'assurer une interaction optimale entre les participants et les formateurs.

Events organized with the support of IFMA's Coporate Partners

Media Partners

Professional Partners

AGENDA

Fairs & Networking events

→ 20>22/09
Transport & Logistics 2011
Antwerp Expo

→ 16>17/11
Energy Forum
Brussels Expo

Trainings & Seminars

→ 17/09
IFMA Lunch 4 FM
L'importance de la normalisation FM au niveau européen : CEN15221
Horta Café Koetshuis, Anvers

→ 20/10
Congrès 'Focus on Facility Management' Défis 'durables' dans la pratique facilitaire
Organisé par KI Communications
Château Ferme de Moriensart, Ottignies

→ 04/10
Séminaire : Politique de certification environnementale de bâtiments
Organisé par Buildgreen
CIVA, Bruxelles

→ 27/10
IFMA Breakfast 4 FM
Nettoyage : normes de qualité pour le Facility Manager
Claerhout Communicatiefoft.be, Gand

→ 23/11
22e Facility Night
Le Facility Management de sites culturels
Organisé par KI Communications
Lamot Congres en Erfgoedcentrum, Mechelen

→ 08/12
IFMA Lunch – conférence
'The Office of the Future' : un défi professionnel et sociétal
CXO Leadership Forum 2011,
Château du Lac, Genval

7e formation Post Graduat en Facility Management Haute Ecole de la Province de Liège – Seraing

29/09	Gestion des déménagements	27/10	Gestion du nettoyage
29/09	Gestion du parc automobile	10/11	Gestion des déchets
13/10	Gestion du catering		

→ 16 & 17/11
RETHINK YOUR ENERGY

ENERGY FORUM
BUSINESS ENERGY SOLUTIONS
16 & 17 NOV 2011 – BRUSSELS EXPO
www.energy-forum.be

Ce forum ambitionne d'être LE lieu de rencontre et de partage de connaissances entre d'une part les entreprises, industries et pouvoirs publics, et d'autre part les fournisseurs d'énergie (gaz et électricité), les opérateurs de réseaux de distribution, les experts, bureaux d'ingénierie et consultants au niveau de l'approvisionnement et de la gestion énergétique.

- approvisionnement (contrat et gestion)
- production d'énergies renouvelables (éolien, géothermie, solaire, biomasse)
- financement des installations par un tiers-investisseur
- certification environnementale
- performance énergétique des bâtiments et installations techniques
- législations au niveau régional, fédéral et européen

... quelques-uns des thèmes des conférences de ce sommet et de l'offre de services présentée par les exposants à ce forum.

ⓘ www.energy-forum.be > plus d'informations et inscriptions en ligne

Retrouvez ces rendez-vous sur www.profacility.be/agenda

Profacility Magazine est une publication trimestrielle de

bimedia business interactive media

Editeur: Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 -1050 Bruxelles
Tél. +32(0)2 669 77 65 - Fax +32(0)2 626 37 17
info@bimedia.be - www.bimedia.be

Directeur de la publication
Didier VAN DEN EYNDE - vandeneynde@profacility.be

PUBLICITÉ & MARKETING
Key Account Manager
Sigrid NAUWELAERTS - snauwelaerts@profacility.be

Marketing
Didier VAN DEN EYNDE - dvandeneynde@profacility.be

Tarifs publicitaires disponibles sur www.profacility.be/advertising

RÉDACTION
Rédacteurs en chef
Patrick BARTHOLOMÉ - redaction@profacility.be
Eduard CODDÉ - redactie@profacility.be

Journalistes
Axelle DEMOULIN, Bruno HODITTE, Tim HARRUP

Traducteurs
Michel BUCKINX, Luc FRANCO, Annelies VERBIEST

Photographe
Bernard DE KEYZER, www.bdkz.net

Adressez vos communiqués de presse à
redaction@profacility.be (FR)
redactie@profacility.be (NL)

PRODUCTION
Graphisme
Kurt THYS - Str8 - www.str8.be

Imprimeur
Van der Poorten SA - www.vanderpoorten.be

PARTENARIATS
Profacility est le partenaire média de
IFMA International Facility Management Association

ABONNEMENTS
Abonnement 1 an à Profacility :
68 Eur (tvac) Inclus :
- Profacility Magazine : 3 parutions
- Profacility Guide - édition 2012
- Belgium Real Estate Showcase - édition 2012
- Profacility e-Newsletter - 10 parutions

Formulaire d'abonnement sur
www.profacility.be/abo
contact : abo@profacility.be

Editeur responsable :
Didier VAN DEN EYNDE,
Avenue Louise, 475 -1050 Bruxelles

© Droits de reproduction (textes, publicités, illustrations) réservés pour tous pays. Les documents reçus ne sont pas rendus et leur envoi implique l'accord de leur auteur pour leur libre publication.

FM durable et hospitalier

Installé dans un bâtiment précurseur en termes de performance énergétique et de durabilité, Mobistar ne s'est pas contenté de cet acquis. Depuis 2 ans, c'est une politique intégrée de responsabilité sociétale et environnementale qui mobilise les efforts du service facilities de l'opérateur téléphonique. « Servir et sensibiliser » pourrait être sa devise et la couleur de son blason : le vert !

■ Patrick BARTHOLOMÉ

« Aucun de nous n'est un "pur ingénieur" : nous sommes venus de mondes différents, avec des expertises très diverses. » Celui qui d'emblée parle ainsi pour présenter l'organisation de son service est le facilities et real estate manager de Mobistar, Karel Boussu, un économiste de formation. « Je viens du monde de l'achat et de la logistique, mais mes trois collaboratrices possèdent chacune un domaine d'expertise différent et particulier. L'ensemble permet de créer le tableau complet de nos services orientés vers un concept global que nous appelons "hospitality". Bien sûr les facilites et le real estate font partie de ces services, mais il y a une dimension supplémentaire à ce que nous faisons : au sein de Mobistar, la gestion facilitaire, c'est bien plus que le nettoyage, l'entretien technique du bâtiment, la sécurité… » Concrètement, le service compte quatre personnes sous pay-roll Mobistar, mais en emploie bien plus.

Doris Vispoel est biologiste de formation (VUB). Elle a commencé sa carrière professionnelle chez Mobistar en février 1997. Elle est responsable aujourd'hui des soft facilities : gestion du restaurant de société, nettoyage, services d'impressions et de courrier, fontaine à eau, distributeurs des boissons et snacks, tri sélectif des déchets… Très active dans les questions environnementales liées aux activités de Mobistar, elle estime que sa formation de base lui confère une compréhension fine des problèmes du milieu naturel.

Katherini Michelis, provient elle du monde de l'hôtellerie. Un secteur où elle a beaucoup voyagé et accumulé des expériences qui l'ont fait engager chez Mobistar pour gérer le service de réception. Elle est rapidement passée, voici 11 ans déjà, au service facilitaire pour créer le service Hospitality et coordonner le « U-Point » (voir encadré) et les personnes qui exécutent les innombrables tâches demandées par le personnel à ce centre d'accueil polyvalent. Elle organise également des événements, s'occupe de la mobilité et de l'accueil.

Nathalie Mistiaen, diplômée du bachelier en communication sociale, est entrée chez Mobistar après un passage par l'ex-Gendarmerie où elle gérait la logistique de plusieurs brigades. Elle s'occupe aujourd'hui des bâtiments : maintenance technique, sécurité et contrôle d'accès, space planing, hard facilities, et cela pour le siège, mais aussi pour les shops, les sites techniques, les 52 magasins, les bureaux décentralisés à Charleroi et à Gentbrugge, et le training center.

Tout à la sous-traitance

« Tout ce qui relève de l'exécution est sous-traité à des partenaires qualifiés et expérimentés, et c'est nous qui veillons à ce que la touche "hospitality" reste activée », résume Karel Boussu. Dès le départ Mobistar a opté pour un modèle où toutes les activités qui ne sont pas liées au core business télécom sont sous-traitées, même les réceptionnistes, la maintenance technique, la sécurité… L'activité du service facilitaire en ces domaines se concentre sur le contract management avec tous ces prestataires. Doris Vispoel ajoute : « Le Facility manager est là pour optimaliser les services et réduire les coûts pour la société, impliquer les collaborateurs dans la firme et leur donner un sentiment "Feel good". Il faut qu'ils aiment venir travailler pour Mobistar. »

Cette volonté de susciter le bien-être remonte aux débuts des années 2000 : à son engagement, Karel Boussu est chargé

Karel Boussu (chef du service FM), Doris Vispoel, Katherini Michelis et Nathalie Mistiaen gèrent les facilities pour près de 2.000 personnes (dont 1.600 employés Mobistar et 400 externes) en sous-traitant l'exécution de toutes les missions à des partenaires spécialisés.

de créer une « customer contact zone » pour les membres du personnel, où chacun pouvait venir poser toutes les questions possibles, et basée sur le concept de la réception d'un hôtel. « Il fallait servir 2.000 personnes, se souvient notre interlocuteur, C'était la période de croissance énorme de Mobistar : on engageait 10 personnes par semaine et tous les gens qui arrivaient devaient pouvoir se consacrer à leur boulot tout de suite, sans avoir à régler eux-mêmes une série de problèmes pratiques : parking, bureau, PC, GSM, badges. Nous avons créé des "welcome days" et des "welcome packages". Après cette phase d'engagement massif, nous avons pris en charge toutes les activités qui étaient décentralisées : achat de fournitures de bureau, gestion de voyages, archivages, courrier, copieurs… L'équipe a grandi en même temps. »

La CSR sur tous les fronts

Mobistar ambitionne de décrocher le titre de « best ICT employer » en 2015, une motivation de plus pour l'équipe déjà très concernée par la politique de CSR et d'hospitalité. « Outre la gestion du day to day, explique Karel Boussu, Doris s'occupe d'écodynamique, Nathalie d'écologie du bâtiment, qualité acoustique, économie d'énergies, etc., Katherini et moi de mobilité dans le sens très large. »

Les réalisations sont innombrables… Citons, du côté du catering, les menus établis par des diététiciens, les journées « bio », « health » et végétariennes, la machine de vending offrant des produits bio (en test), le café et le thé fair trade, les animations sur l'eau ou le commerce équitable. Les résidus de café sont éliminés dans un conteneur pour déchets verts, utilisé aussi pour le catering, l'huile de friture entre dans un cycle de fabrication de biodiesel via un collecteur spécialisé. « Nous collectons les capsules d'aluminium de Nespresso consommées à l'entreprise mais aussi celles que les employés peuvent apporter de chez eux, ajoute Doris Vispoel. Et les fontaines à eau ne sont plus alimentées par des bouteilles mais par un réseau d'eau purifiée spécifique (Aquavital). On encourage l'utilisation d'un gobelet par jour et non par boisson. »

Pour le nettoyage : utilisation réduite de l'eau et de produits écologiques pour nettoyer le bâtiment, nettoyage cradle to cradle des moquettes par micro-organismes, sanitaires aussi écologiques que possible : lavage des mains, désodorisant, papier toilette recyclé.

Pour les fournitures : papier recyclé, réduction du courrier entrant par l'élimination active des abonnements non sollicités (une enquête a montré que 65 % des destinataires ne souhaitaient plus recevoir ces envois). Et depuis avril, récolte sélective des PMC et à partir de septembre les bouchons plastiques des boissons sont récoltées au profit de l'asbl « Centre Belge pour chiens-guides ».

Nathalie Mistiaen : « Le bâtiment est performant, mais les efforts se poursuivent. Avec Dalkia nous avons démarré un plan d'action pour l'éclairage des parkings qui a réduit déjà la consommation de 30 %. Nous avons aussi augmenté la température des IT rooms à 23-24°C. Nous nous fixions de commun accord des objectifs de réduction de 20 %. Ils en ont atteint 30… avec de simples mesures de gestion, sans investissement de part et d'autre. »

Karel Boussu : « Lors de la construction, nous avions imposé au promoteur une valeur E de 90 et s'ils réussissaient mieux, un bonus (ou un malus) était prévu. Et ils ont livré un bâtiment avec une valeur E de 74 théorique ! Mobistar a payé un bonus mais y gagne beaucoup en consommation. »

« Mobility : I have a dream… »

Selon Karel Boussu le bien-être ou le mal être du personnel commence dans les embouteillages du matin, le stress de ne pas avoir le poste de travail qu'on souhaite dans un système quasi généralisé de flex desking. La mobilité est au centre de ses réflexions et son « I have a dream » à lui est de parvenir à mettre sur pied un système de « budget mobilité » pour chacun : « Un budget où les gens pourraient puiser et se dire : aujourd'hui je prends un vélo électrique, demain une voiture électrique pour mes petits déplacements urbains, en été un monovolume pour mes congés… ». Avec une flotte de 1.000 voitures, offrir une politique de mobilité qui combine écologie et économie prend tout son sens. « Il ne faut pas imposer les transports publics aux gens là où la qualité du service est insuffisante, mais encourager des solutions alternatives : vélo, moto, home working, voitures électriques, passer de 154 à 123 g de CO_2 pour les voitures de société, etc. Nous avons commencé les formations à l'éco-driving et notre groupe test a permis de prévoir une économie de 8 % sur 2 millions de litres de carburant, soit un ROI de 15 mois… »

L'ambition de Karel Boussu pourrait bien se concrétiser avec l'arrivée de la génération Y. Selon lui le changement se marque depuis 2004 avec cette vague montante qui envisage le travail, la mobilité et le télétravail de façon nouvelle. ■

Une gestion facilitaire à quatre visages et une seule voix

Formations, parcours, sensibilités, âges, sexes, expériences, tout différencie les quatre personnes qui incarnent la gestion du facility management chez Mobistar. Et pourtant, lors de l'entretien, l'unité de vue et d'intention est perceptible chez ces quatre responsables aux profils complémentaires. L'un termine la phrase que l'autre a commencée, le troisième précise le discours des deux autres, le dernier résume exactement le pensée de tous. Une belle unanimité dans la diversité qui a permis des réalisations spectaculaires et en annonce d'autres.

- Karel Boussu, facilites et real estate manager. Économiste de formation.
- Doris Vispoel, biologiste de formation, responsable des soft facilities des bâtiments.
- Katherini Michelis, qui vient du secteur de l'hôtellerie est la coordinatrice U-Point.
- Nathalie Mistiaen, diplômée du baccalauréat en communication sociale, s'occupe de la gestion technique des bâtiments.

Mobistar : un des piliers des télécoms en Belgique

Fondée en 1995, Mobistar est l'un des quatre acteurs des télécommunications en Belgique, et non le moindre, avec 1.585 personnes occupées, 150 points de vente et plus de 4 millions de clients belges. L'entreprise cotée en bourse (Euronext : MOBB) est détenue majoritairement (52,9 %) par France Télécom et ne semble pas devoir quitter son giron à court terme, malgré les rumeurs qui avaient circulé au printemps dernier sur le rachat possible par les fonds américains de capital-investissement Blackstone et KKR.

L'activité de Mobistar comprend des services, destinés aux particuliers et aux entreprises, de téléphonie mobile et fixe, de transfert de données fixe (ADSL) et mobile, de télévision numérique et de TV-on-demand.

Point focal de l'Hospitality made in Mobistar : « U-Point »

U-Point (« Point for you ») est un helpdesk interne qui répond à toutes les demandes des employés qui ne relèvent pas de l'IT ou des ressources humaines. Besoins de renseignements, plaintes, questions de toute nature, équipement défectueux, besoin de mobilité, d'un abonnement, d'un badge... Katherini Michelis et l'équipe qu'elle gère s'occupent de répondre à ces demandes et d'offrir des services communs. L'idée est d'assurer aux employés accueil et bien-être grâce à l'hospitality, et cela en dépit du stress lié aux déplacements, aux contraintes familiales et aux responsabilités professionnelles.
U-Point a négocié des contrats de réduction de 25 à 50% avec les salles de sport et les piscines autour du Sirius. Des ristournes pour l'achat de certaines fournitures sont proposées sur l'intranet. Le repassage et le nettoyage à sec avec enlèvement et livraison au bureau sont disponibles ainsi que la présence d'une banque et d'une mutuelle. « Mobikids » est un grand projet de service de garde pour 80 enfants (de 3 à 13 ans) pendant les vacances scolaires. Il est offert à 50 % par Mobistar. Pris en charge dès le matin, encadrés par des éducateurs professionnels de l'asbl « Le Ballon jaune », restaurés comme les employés par les bons soins de Sodexo qui offre des repas sélectionnés, les enfants participent à des activités thématiques ou font des excursions. Katherini Michelis leur rend visite plusieurs fois par jour, prends des photos, rassure et informe les parents sur les activités du jour.
Du côté de la mobilité, Mobistar propose l'achat de vélos avec une ristourne de 40%, la mise à disposition de vélos pliants qui prennent place dans le coffre de la voiture si on n'utilise plus les parkings de Mobistar, un parking pour plus de 100 deux-roues avec douches, vestiaires et casiers pour casques, un système de car pooling entre employés comprenant 10 places de parking réservées, un avantage fiscal, un retour assuré : train, transports publics, vélo, voiture électrique ou taxi. À tout moment les employés peuvent emprunter une des deux (bientôt cinq) voitures électriques pour leurs déplacements en journée et même le week-end. Des bornes de chargement ont été installées à Charleroi et Bruxelles pour permettre un aller-retour dans la journée.

« U-Point » reçoit de façon centralisée toutes les demandes des employés et constitue le point focal du concept d'hospitalité qui anime les facilities chez Mobistar.

La politique de sustainability a son navire-amiral : Sirius

Précurseur, le bâtiment Sirius (architecte Assar) offre des performances exceptionnelles tant sur le plan énergétique que sur le plan du confort.

Situé dans le Parc Da Vinci, Avenue du Bourget à Evere, l'immeuble Sirius a été développé sur mesure pour Mobistar par la société foncière Banimmo. L'opérateur souhaitait intégrer l'ensemble de ses activités dans un bâtiment unique, bien situé, performant et doté de qualités intrinsèques (taille, flexibilité, équipement, parking...).
Livré à son occupant en 2009 (sous contrat de leasing de 15 ans), l'immeuble a été vendu la même année à l'allemand Signa Property Funds pour un montant de 70 millions d'euros. Ceci constituait la plus grosse opération de l'année sur le marché belge de l'immobilier d'entreprise.
Sirius offre 29.600 m² répartis sur 6 étages (dont l'un réservé aux techniques) et 630 places de parking en 3 niveaux en sous-sol. VK Engineering y a développé des installations techniques gérées de façon centralisée par un système d'information et qui répondent aux standards les plus élevés en termes de développement durable et d'efficacité énergétique : chaudières à condensation à haut rendement, « free-chilling », récupération des eaux de pluie, gestion automatique de l'éclairage basse énergie, panneaux thermiques et photovoltaïques, isolation thermique (K<45) et étanchéité à l'air, forte compacité favorable à une faible consommation d'énergie, traitement séparatif des eaux... Du côté du choix des matériaux, la liste des fibres, polluants et composés toxiques évités constitue un catalogue trop long pour être reproduit ici. Enfin son implantation favorise la multimodalité des transports.
Dans un conte philosophique paru en 1752, Voltaire imaginait un personnage venu de l'étoile Sirius et dont le regard neuf se posait sur les coutumes terrestres. En français, l'expression « adopter le point de vue de Sirius » a été conservée et signifie regarder les choses de loin, de haut, de sorte qu'une autre analyse peut se dégager. Une référence pertinente pour un bâtiment techniquement précurseur.

Looking at trends for 2012 ?

Les tendances et évolutions de gestion des bâtiments, services facilitaires et mobilité sont rassemblées en un guide de référence

- **6 thématiques :** Facility Management : stratégie, organisation et contrôle / Workplace / Bâtiments, énergie & techniques / Services facilitaires / Immobilier / Fleet Management & mobilité
- **Guide des fournisseurs** - achat et outsourcing : les principaux prestataires et fournisseurs référencés par catégories de produits et services. Profils d'entreprises.
- **9e édition** - 132 pages - 2 éditions : français et néerlandais

Commandez dès à présent le guide via www.profacility.be/guide

Les médias Profacility sont des publications de

bimedia
business interactive media

Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 - BE 1050 Brussels
TEL. +32 (0)2 669 77 65 | FAX. +32 (0)2 626 37 17
info@bimedia.be | www.bimedia.be

ADVERTISING
Sigrid NAUWELAERTS
snauwelaerts@profacility.be

Quand le Facility Manager sort

Au coeur de l'hiver dernier, l'IFMA conviait ses membres pour la présentation des conclusions de son groupe de travail consacré aux assurances pour le Facility Manager. Vaste matière, qui sera abordée en deux temps dans votre magazine Profacility. Premier mouvement : les fondamentaux.

■ Bruno HODITTE

Tout Facility Manager se posera, à un moment ou un autre de sa carrière professionnelle la question de la couverture de sa responsabilité. En effet, chaque Facility Manager s'expose au risque d'un sinistre lié aux infrastructures dont il assure la gestion ou aux activités qui s'y déroulent, quels que soient les efforts déployés et les précautions prises.

En cas de conséquences graves touchant aux personnes – lésions permanentes, voire décès – l'impact s'avérera catastrophique pour le Facility Manager dont la responsabilité pourrait être mise en cause.

Pour tout ce qui concerne les dédommagements ou frais financiers liés à un sinistre, Facility Managers et/ou employeurs peuvent être protégés préventivement, le plus souvent en souscrivant une assurance spécifique. Mais la matière peut néanmoins très vite se révéler complexe à maîtriser, vu les multiples possibilités de couverture, le nombre d'acteurs impliqués, les obligations ou limitations diverses.

C'est dans ce cadre que l'International Facility Management Association (IFMA) a décidé de réunir un groupe de travail devant synthétiser l'état des lieux des produits d'assurances existants et les points d'attention pour le Facility Manager, mais aussi analyser la pertinence de développer des produits d'assurance spécifiques pour lui. Un volet qui fera l'objet d'autres développements, l'analyse est toujours en cours.

Délimiter la couverture

Chaque contrat d'assurance recèle une série de limitations qu'il est nécessaire de connaître avant sa conclusion. Divers points d'attention ont été relevés par le groupe de travail de l'IFMA : les activités couvertes, la durée dans le temps, le type de dommages couverts, les personnes physiques couvertes, les actes et montants couverts… Concernant les montants, les modalités sont larges : par sinistre, par an, avec ou sans franchise. Si l'on opte pour une police globale, il faut tenir compte du fait que

"Ce type de groupe de travail mixte permet de confronter les expériences de professionnels du FM à celles d'experts en assurances. Le résultat est pertinent, j'en ai la conviction, et devrait intéresser tous les Facility Managers de Belgique."
Danny Vande Putte, Facility Manager de la Banque Nationale de Belgique.

Le cas de l'Interim Manager

Le Facility Manager indépendant considéré comme consultant ou Interim Manager, appelé à prendre des responsabilités opérationnelles au sein de l'entreprise cocontractante, aura tout intérêt – en fonction de son niveau de responsabilité – à recourir à une couverture Directors and Officers (D&O, couvrant les conséquences de décisions des dirigeants).

couvert

le capital est parfois limité par année, par exemple 2.500.000 € par dommage et par année d'assurance. En pareil cas, il est possible qu'un Facility Manager épuise le capital total, rendant impossible tout remboursement d'autres sinistres éventuels. On préférera opter pour un montant assuré de 500.000 € par sinistre et par Facility Manager, avec un maximum de 2.500.000 € par année d'assurance. En fonction de la situation spécifique, ces montants peuvent évidemment fortement varier. On relèvera également les cas d'exclusion ou de déchéance, généralement en cas d'actes intentionnels de l'assuré, de faute lourde, ou de faute causée en état d'ivresse.

Le statut du FM

Cela posé, le statut du Facility Manager aura une influence majeure sur le type de couverture à rechercher. Celui qui agit en qualité de salarié – c'est-à-dire sous un lien de subordination envers son employeur – est couvert par ce dernier et immunisé envers le tiers lésé, en vertu de l'article 18 de la Loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail. Il n'apparaît donc pas indiqué qu'un Facility Manager sous statut salarié souscrive personnellement une assurance couvrant ses responsabilités personnelle et professionnelle. Ceci n'exonère nullement le Facility Manager employé de sa responsabilité en cas de faute intentionnelle, lourde ou légère si répétitive. Mais cette hypothèse reste peu courante.

Pour les Facility Managers employés, les assurances en Responsabilité Civile sont contractées par l'entreprise. On encouragera néanmoins chaque Facility Manager à prendre connaissance de ces assurances et d'évaluer, avec le service juridique ou un courtier, si toutes ses activités sont effectivement couvertes. Trop souvent, les assurances couvrant les activités d'une entreprise ne couvrent pas parfaitement les spécificités des risques liés à la fonction particulière du Facility Manager.

Le cas du Facility Manager indépendant

Le cas du Facility Manager indépendant est plus complexe, qu'il soit considéré comme consultant, sans responsabilité opérationnelle directe, ou qu'il oeuvre en tant qu'Interim Manager, prenant dès lors place dans le processus décisionnel et l'organisation de l'entreprise (voir encadré).

Préalable : le Facility Manager indépendant aura à définir clairement ses tâches et responsabilités par rapport au client, afin de n'assurer que celles-ci. Ce qui implique d'exclure toute mission ouverte (et la responsabilité ouverte qui en découle). Si l'établissement d'une liste exhaustive des tâches à accomplir peut apparaître fastidieux, ce travail préalable permettra de circonscrire précisément la responsabilité du Facility Manager et la couverture assurance nécessaire.

Dans le cas de la mise en cause de la responsabilité du Facility Manager indépendant (ou de son entreprise), il sera personnellement tenu d'honorer les indemnités. Une double couverture assurance est incontournable : la Responsabilité Civile Professionnelle et la Responsabilité Civile Exploitation.

RC Pro et RC Exploitation

La RC Professionnelle couvre les dommages causés à des tiers dans l'exercice des activités assurées. Il s'agit ici de couvrir les fautes que l'on pourrait commettre envers un client dans l'exercice de sa profession. Les activités des Facility Managers sont tellement diversifiées qu'il ne sera pas aisé d'identifier les assureurs à même de couvrir leur responsabilité professionnelle. Le détail de couverture de cette police renvoie à une définition précise des notions de fautes professionnelles. La prudence est de mise lors d'engagements particuliers pris outrepassant l'usage du secteur, les clauses de préservation, etc. Ici aussi, ces précisions contractuelles gagneront à être notifiées à l'assureur, afin d'obtenir son habes.

Quant aux exclusions classiques d'une RC Pro, elles couvrent les dommages consécutifs à l'estimation/planification erronée de la durée nécessaire empêchant d'atteindre la date de réception, ainsi que les contestations relatives aux frais et honoraires.

La police RC Exploitation couvre les dommages corporels et matériels causés à des tiers durant l'exercice des activités mais en dehors de toute relation contractuelle et en raison d'une faute avérée du Facility Manager. Elle requiert une description précise des risques : seuls les risques décrits dans la police relèvent de la couverture. Ici, contrairement à ce qui est préconisé dans la relation entre cocontractants, une description des risques large et générale du Facility Management sera préférée, même si l'on recommande de spécifier dans la police quelques activités partielles de manière non-limitative.

Une garantie de minimum 2.500.000 € par sinistre pour les dommages corporels et matériels mixtes semble recommandée dans la plupart des cas.

Vous l'aurez constaté, la matière est complexe. Ce qui met en lumière la pertinence des réflexions menées par le groupe de travail dédié au sein de l'IFMA. Dans notre prochaine édition, nous aborderons les assurances pour les propriétés mobilières ou immobilières en liaison avec les activités du Facility Manager, ainsi que la pertinence d'un travail de prévention. ■

Le rapport *Assurances et Facility Management* est disponible

Le groupe de travail assurances de l'IFMA poursuit ses travaux afin de développer un produit spécifique pour Facility Manager qui pourrait, idéalement, couvrir chaque affilié IFMA. Il se compose de Kris Bernauw (U. Gent), Yves Bertholomé (Belgacom), Freddy Cruyl (Concentra), Wim De Dobbeleer (Vanbreda), Paul Hendrickx (ISS), Jorg Hulpio (Marsh), Gunther Keppens (The 5 Star Q Corporation), Laurent Lippens (Vanbreda), An Van Damme (Assumax), Christian Van de Walle (Brainmaster), Yves Van Hooland , Rudy Van Santfoort (Pfizer) et Danny Vande Putte (Banque Nationale de Belgique).

Le rapport *Assurances et Facility Management*, issu des travaux de ce groupe, est disponible auprès de l'IFMA au prix de 35 € pour les membres IFMA et 100 € (TVAC) pour les non-membres.

Commandes : Annemie Van Goethem, tél. : 02/424.12.80 - secretary@ifma.be
www.ifma.be

Il existe différents types de salles de réunion, selon le type de réunion, qu'il faut ou pas réserver

Getronics
a KPN company
Winner 1st prize
Facility Management
Project of the year 2011

Le change management en guise de défi

La société ICT Getronics a défini « le nouveau travail » comme une mission multifacettes : le bien-être des collaborateurs, l'attraction de jeunes et nouveaux talents, l'optimalisation des coûts et l'utilisation de son propre projet comme « showcase » et fonction d'exemple vis-à-vis des clients de la société. Le projet a été baptisé NWOW (New World of Work).

Eduard CODDÉ

Le concept part de la culture d'entreprise et soutient le 'travail où et quand on le souhaite'. NWOW est composé de 3 volets : un volet de coordination qui vise à renforcer les liens entre la société et les collaborateurs, un volet ICT qui permet de travailler partout et le volet RH. L'attractivité du lieu de travail est fortement liée à l'image de la société et est déterminante dans la transmission de la 'Corporate Culture' aux collaborateurs. Un projet de déménagement est à la base de l'intention d'introduire 'le nouveau travail' à un rythme accéléré. « Le nouveau travail n'est plus nouveau depuis longtemps déjà », constate Marc Dick, Director Finance & Administration. « L'acceptation par le top management est le facteur déterminant pour qu'il fonctionne pleinement. »

Evaluation des processus

La préparation est extrêmement importante. Rien ne doit être laissé au hasard. L'introduction du NWOW est dès lors allée de pair avec une réflexion approfondie sur les processus. Tout d'abord, une information a été récoltée sur l'organisation existante. Ceci via AOS Studley et des collaborateurs propres.
Il est apparu que 'se réunir' était déjà l'activité essentielle pour laquelle le siège principal d'Evere était utilisé. Dans 70 à 75 % des cas, il s'agissait de réunions informelles de 2 à 4 personnes qui duraient 0,5 à 1 h. L'aménagement de l'espace du bâtiment n'était plus du tout en phase avec son utilisation réelle. « Ce fut une constatation interpellante », explique Ivan Cols, qui faisait partie du groupe de travail 'Facilities & Design'. « Il était évident que le nouvel espace devait être aménagé en fonction des activités. AOS Studley a ensuite fait des propositions. »
Ces propositions ont débouché sur des clusters formés des personnes qui collaboraient le plus les uns avec les autres. Ces clusters ont été intégrés au plan-masse comme des taches. S'en est suivi le calcul du taux d'occupation exprimé en pourcentage par cluster et de l'espace de réunion nécessaire par cluster.

Ergonomie & bien-être

L'aménagement a été abordé en fonction du profil avec des tests de mobilier dans l'ex-siège principal. Le choix des sièges et des couleurs a été filtré. Comme il n'est pas possible de tout tester, des simulations 3D ont joué un rôle important dans l'harmonisation des couleurs et des matériaux.
L'apport du comité pour la sécurité et la santé était ici aussi important.

Il a ainsi été possible, pour des raisons hygiéniques, de choisir un clavier personnel puisqu'un clavier partagé pour un poste de travail flexible peut propager des bactéries parmi les collègues. L'attribution d'un clavier personnel a des conséquences sur le format des casiers personnels qui devaient être plus profonds.

Économies drastiques au niveau des imprimantes

Getronics a opté, lors du déménagement, pour une impression centralisée au moyen de 4 imprimantes multifonctionnelles identiques. Ce choix a généré une économie de 58 %. Cette économie remarquable s'explique par l'introduction de l'impression 'follow me', qui garantit que les documents imprimés soient effectivement pris. Vu que l'imprimante ne se trouve pas à côté de l'utilisateur, on réfléchit davantage à la nécessité d'imprimer. Les MFP sont réglés de série pour permettre l'impression noir/blanc recto/verso.Un écran est installé près des imprimantes indiquant l'économie de CO_2 réalisée grâce à la consommation moindre de papier et donc le nombre d'arbres sauvés. Les économies se font sentir au niveau de la consommation de papier et d'encre, des coûts d'entretien pour les imprimantes, de la facture d'énergie et des coûts cachés de personnel. « Auparavant, les collègues situés à proximité des imprimantes étaient toujours gênés par des questions sur les problèmes d'impression », remarque Marc Dick. « Désormais, les personnes de la réception font une ronde quotidienne pour remplir l'appareil de papier et de blocs de cire. L'impression se déroule ainsi sans perturbation. »

La mobilité comme critère de sélection

Dans la recherche d'une nouvelle implantation, la 'mobilité' était, avec la disponibilité et le coût, un des 3 principaux critères de sélection. Concrètement, cela signifie de bonnes liaisons avec le transport public et une préférence affirmée pour une situation à proximité d'une station. Le siège principal de Getronics se situe à 100 m à peine de la station de Diegem. « NWOW s'inscrit aussi dans le plan d'action ESR de notre société », souligne Marc Dick. « Ceci implique entre autres que nous voulons réduire le nombre de déplacements en utilisant des techniques modernes telles que la vidéoconférence, et éviter le gaspillage d'énergie et la pollution dues à l'immobilisation dans les files. »

200 desks ont été prévus mais au total il y a quelque 400 places mises à disposition pour travailler grâce à des possibilités d'utilisation très flexibles. « Par beau temps, il est même possible de travailler autour du bâtiment grâce au réseau WiFi et aux petits bancs disposés sur le gazon », déclare Ivan Cols avec enthousiasme.
« La communication est essentielle pour la réussite d'un projet tel que NWOW », confirment nos deux interlocuteurs. « Impliquer les gens, expliquer pourquoi quelque chose va se produire, permet de faire disparaître les écueils et l'angoisse automatique face au changement. La réalisation d'un programme strictement défini à court terme est une autre composante du succès. Lorsque le bâtiment a été acquis, tout était prêt et cela fonctionne bien mieux qu'une modification pas à pas. »

Implémentation verte

La nouvelle implantation pour le siège principal de Getronics date de 2001 et était pourvue de sols techniques et de plafonds surbaissés. Bien que le bâtiment soit loué, il a bénéficié sur initia-

La bibliothèque est un des lieux favoris pour la réflexion et la concertation

L'attribution d'un clavier personnel a eu un impact sur les casiers personnels

tive propre de la société d'un 'make-over vert'. C'est ainsi que tous les interrupteurs électriques ont été remplacés par des détecteurs de mouvement afin d'exclure tout gaspillage d'énergie dû à un éclairage allumé inutilement. Le choix des armatures d'éclairage constitue une autre contribution au fonctionnement peu énergivore. Le souci écologique ne se limite pas au bâtiment. Moins se déplacer vers le bureau et utiliser les nouvelles techniques ont une influence positive directe sur la consommation d'énergie.
Autre exemple d'une attitude 'verte' : le placement de 13 îlots pour la collecte de déchets au lieu de la poubelle individuelle habituelle. Ce choix génère une économie sur les coûts de nettoyage globaux et limite l'usure du revêtement de sol (tapis souillé par des taches autour de la poubelle). Marc Dick nous confie encore une anecdote : « Au départ, trois codes couleurs pendaient au-dessus des îlots pour le tri des déchets. Dans la mesure où ils étaient différents de ceux auxquels les collaborateurs étaient habitués à la maison, ils apportaient la confusion. Désormais, des logos développés en interne informent les collaborateurs par le biais d'écrans dans le bâtiment. »

Le « Change Management est crucial pour la réussite d'un tel projet »

Mode d'emploi

Pour Marc Dick, ce n'est pas l'implémentation du nouveau travail qui constitue LE défi pour l'entreprise, mais bien la prise en compte individuelle de la nouvelle situation. « Le change management est crucial pour la réussite d'un tel projet », souligne-t-il. « Les gens doivent apprendre à utiliser le nouveau travail et les techniques qui y sont associées. C'est ainsi que l'utilisation de la vidéoconférence en remplacement de la réunion physique traditionnelle demande une adaptation. Getronics a organisé pour la cause des sessions d'information. »
Dans le nouveau bâtiment, toutes les salles de réunion sont toujours prêtes à être utilisées. Les bureaux de direction ont disparu parce que ce sont justement les membres de la direction qui sont les moins présents dans leur bureau et les plus impliqués dans les réunions. Les salles de réunion sont équipées de 'smartboards' au lieu des 'vieux' flipcharts. « Ceci n'exclut pas seulement les déchets de papier, mais accroît aussi la protection de l'information confidentielle dans la mesure où les notes ne traînent pas quelque part en route », argumentent nos hôtes.
Autre point positif pour la protection de l'information : grâce à la clean desk policy, les factures et autres documents importants ne sont plus visibles par tout qui passe à proximité.

Libre choix

« NWOW, ou le nouveau travail en général, ne signifie pas que l'on chasse les collaborateurs du bâtiment ! », affirme Marc Dick. « Tout le monde peut travailler à la maison, mais celui qui préfère travailler au bureau est ici le bienvenu. L'autodiscipline et l'auto-organisation sont inhérentes au NWOW, comme le coaching virtuel par le management. Le 24 décembre 2010, nous avons enregistré le taux d'occupation le plus bas avec à peine 15 personnes en raison des fortes chutes de neige. »
NWOW a également été l'occasion de développer une politique relative au calcul des coûts liés au travail à domicile. Ceci sur base d'un business case débouchant sur la répartition des collaborateurs en 3 catégories selon la part de travail effectuée à domicile ou à l'extérieur. Une indemnité mensuelle forfaitaire a été retenue. L'achat groupé de chaises de bureau pour le travail à domicile n'était pas une option parce que ceci aurait mené à une administration pour le suivi des chaises et leur récupération lors du départ d'un collaborateur. De plus, du mobilier déjà utilisé aurait été imposé aux nouveaux collaborateurs. Marc Dick : « A l'avenir, on étudiera sérieusement une contribution à l'achat d'appareils personnels par les collaborateurs. L'utilisation d'un seul appareil pour le travail et le privé n'est pas seulement pratique, mais permet aussi à tout le monde d'effectuer les meilleurs choix en fonction des perceptions individuelles ! »

Effet favorable

La 'clean desk policy', qui fait partie de NWOW, exclut que l'on mange encore sur le lieu de travail. Tout le monde utilise désormais l'espace chaleureusement aménagé pour prendre le lunch, ce qui favorise en outre les contacts réciproques. Grâce à la réalisation de ce projet, l'organisation facilitaire est libérée des déménagements internes et peut se concentrer sur l'accroissement de l'efficacité de fonctionnement. On note une économie de 24 % sur l'aspect facilitaire.
Après 9 mois d'application, le NWOW a généré de nouveaux contrats et attire de nombreux nouveaux contacts désireux de le découvrir. 'Le 'change management' est le premier pas inévitable qui doit être effectué et pour lequel Getronics propose du consulting. Les clients existants viennent aussi plus souvent en visite depuis que le nouveau siège principal a été mis en service. ■

Pour Marc Dick, Director Finance & Administration, l'implémentation du « nouveau travail » n'est pas LE défi majeur pour l'entreprise, mais plutôt une démarche d'adaptation personnelle à la nouvelle situation créée.

Les *Integrated Facility Services*,

Fournisseur de services facilitaires, ISS applique le modèle *self performing* : l'entreprise fournit personnellement le plus de services possible. ISS place la gestion de ces services intégrés en tête des priorités de son concept d'*Integrated Facility Services* (IFS). Roel Vanderheyden, General Manager IFS d'ISS, explique comment ce concept aide les clients d'ISS à réaliser leurs objectifs de durabilité.

Ces dix dernières années, ISS a énormément investi dans l'élargissement et la consolidation de son offre de services. L'entreprise est dès lors en mesure de fonctionner en mode self performing : pratiquement tous les services sont prestés par des travailleurs d'ISS. En outre, ISS assure la gestion intégrée de ces services. Pas à distance mais par le biais d'un facility manager on site.

L'instabilité économique à l'origine d'une percée

Il y a longtemps que les multinationales externalisent l'exécution et la gestion de leurs services facilitaires, qu'elles confient à un partenaire professionnel. « Depuis quelques mois, de nombreuses entreprises belges nous contactent à leur tour pour demander nos *Integrated Facility Services* », explique Roel Vanderheyden. « Il s'agit d'une percée, somme toute assez logique, car en raison de l'instabilité économique, les sociétés cherchent des méthodes pour rentabiliser au mieux les services facilitaires. Enfin, ISS en tant que fournisseur de services facilitaires est de plus en plus fréquemment intégrée à des groupements d'entreprises qui sollicitent des projets sur le marché PPP. »

Un contact, une équipe

L'aspect financier est prépondérant, mais d'autres bonnes raisons incitent un nombre croissant d'entreprises à faire appel à un fournisseur de services facilitaires intégrés. Ces dernières ont besoin d'un single *point of contact*. Roel Vanderheyden fait référence à la situation passée : « Les entreprises devaient travailler avec différents prestataires de services qui se renvoyaient mutuellement la responsabilité. Ce mode de fonctionnement se fait toujours au détriment du client car il n'est pas orienté solution. ISS place quant à elle un *facility manager* au siège du client. Ce dernier pilote et coordonne les activités, mais il assure également les rapports et le suivi financier. Les clients collaborent avec une équipe unique qui s'engage à fournir des solutions facilitaires sans se cantonner à ce qui a été convenu par contrat. »

La durabilité, un objectif sociétal

Au cœur du fonctionnement d'ISS se trouve l'*ISS Value Chain*, dont les maillons s'enchaînent pour créer des solutions durables au profit de la clientèle. ISS aide ainsi activement ses clients à réaliser leurs

un concept durable d'ISS

objectifs dans le domaine du développement durable. La *Cleaning Excellence* est un exemple typique d'innovation durable. Roel Vanderheyden : « Le programme *Cleaning Excellence* se base sur la standardisation, la simplicité, le nettoyage écologique, l'ergonomie, l'automatisation, la gestion innovante des flux de déchets, etc. » ISS entend s'investir pleinement dans les objectifs de durabilité que se fixent les organisations en vue de réduire leur empreinte écologique. « C'est précisément pour cette raison que nous avons enrichi notre flotte de véhicules hybrides et électriques. Et pour nos activités de restauration, nous donnons la préférence aux produits frais et aux fournisseurs locaux. »

Confort et durabilité

La synergie entre les différents services facilitaires au sein des *Integrated Facility Services* doit contribuer à la durabilité, conclut Roel Vanderheyden : « Nettoyage, restauration, petits travaux de bricolage, mailroom handling, activités techniques... C'est à ISS de découvrir les synergies génératrices de plus-value. Non seulement sur le plan financier mais aussi sur celui du confort et de la durabilité. »

ISS Cleaning Excellence
Methods • Calculation • Quality • Cleaning Material • Sustainable • Professional • Conceptualized

A world of service
www.iss.be

ISS SA
Steenstraat 20/1
1800 Vilvoorde
TEL.: 0032 (0)2 263 67 00
E-mail: mandy@be.issworld.com

Dexia - bâtiment Galilée (32.000 m²)

Dexia Tower (90.000 m²)

Dexia - bâtiment Pacheco/
Ommegang (45.000 m²)

La centralisation des quartiers généraux de Dexia à Bruxelles est une réussite. Les trois immeubles occupés se trouvent à courte distance à pied l'un de l'autre, accessible aisément en transports en commun notamment via la Gare du Nord toute proche.

50.000 m² d'économisés grâce à une réorganisation des espaces de travail

Dexia Banque n'est pas juste une institution financière européenne qui emploie quelque 35.200 personnes, active dans le secteur de la banque de détail et de la banque commerciale en Europe et qui apporte des solutions financières et bancaires complètes aux opérateurs financiers publics locaux. En Belgique, Dexia est également un véritable pionnier en terme de mobilité et de gestion de l'espace de travail – le « New World of Work ». L'ampleur du projet de la banque dans ce domaine, et les gains financiers qui sont visés, rendent ce case study intéressant pour toutes les entreprises.

Tim HARRUP
Photos : Bernard DE KEYZER

La récente crise bancaire a entraîné diverses mesures de réduction des coûts. La réaction de Dexia a été énergique. Dexia s'est fixé pour objectif de réaliser 600 millions d'euros économies d'ici trois ans. Pour l'utilisation des bâtiments, la contribution récurrente à ces économies est fixée à 19 millions d'euros. Pour y parvenir, un ambitieux plan de réorganisation de l'espace de travail, basé sur le principe des bureaux partagés, a été mis en place. L'économie de coûts s'accompagne d'une économie de l'espace. Quelque 50.000 m², sur un total original de 205.000 m², ne seront plus utilisés, ce qui aura un impact sur le marché immobilier bruxellois. Cet effet pourrait d'ailleurs être ressenti directement par Dexia car la banque désire réduire une partie de son espace en mettant en location un certain nombre d'étages de la Tour Dexia. La banque appelle cela un plan de transformation totale. Ce plan va bien au-delà de la disposition de l'espace. Marc Awouters, directeur du département Immobilier chez Dexia Banque, responsable de tous les immeubles de bureaux de la banque, explique : « Le "New World of Work" n'est pas seulement une question de gestion de l'espace, de culture, de gestion des ressources humaines – c'est un mélange de tout cela. Il est d'ailleurs intéressant de noter que différentes sociétés entrent dans ce "Nouveau monde du travail" par différentes portes : Google, par exemple, voit cela comme un changement de culture, alors que Microsoft le voit comme un changement lié aux technologies de l'information… C'est vrai que, à de nombreux points de vue, tout cela a été rendu possible par l'avènement du PC. » Il faut aussi souligner que l'écologie n'est pas oubliée. Marc Awouters signale que Dexia va bientôt atteindre son objectif de 50% de réduction d'émissions de CO_2 de 2008 à 2012 pour son siège social de Bruxelles. A cet égard, la mobilité des travailleurs y contribue fortement : le pourcentage

Un travail d'équipe pour une implémentation réussie à très grande échelle du Nouveau Monde du Travail chez Dexia Banque Belgium (DBB). De gauche à droite : Benoît Zimmer, Head of Space Management, (DBB) • Marc Awouters, Head of Real Estate (DBB) • Michel Vanhaeren, Chief Operation Officer (Dexia Insurance Belgium) • Natalie Timmermans, Head of Space Planning (DBB) • Bart Sebrechts, Project Manager, (DBB)

Kakemono décoratifs pour une délimitation et une séparation visuelle agréable des espaces ouverts.

Coffecorner

Lounges : espaces de réunion conviviaux

d'employés qui se rendent au travail en transports en commun – 83% – est un des plus élevés de Belgique.

Comme pour d'autres sociétés bien connues qui ont adopté cette nouvelle approche, il est essentiel d'avoir un mix de gestion de l'espace et de considérations technologiques. Pour Dexia, le point de départ a été la réduction des coûts. Mais pour qu'un projet réussisse, les trois éléments doivent être pris en compte. Une fois que tous ces critères ont été intégrés à l'équation, Dexia s'est rendu compte que tout le monde proposait le même genre de solutions.

Objectifs d'optimisation de l'immobilier

En se concentrant sur l'élément coûts, après un investissement de 5 millions d'euros en nouveaux meubles « basés sur l'activité », grâce à cette réorganisation de l'espace de travail, Dexia a évalué qu'elle pourrait réaliser une économie récurrente de 19 millions d'euros en n'occupant plus certains bâtiments de Bruxelles : un immeuble rue Royale (3 millions d'euros – 8.000 m²), un autre dans l'immeuble Livingstone, juste au-dessous des bâtiments de la Commission européenne dans le quartier Léopold (12 millions d'euros – 30.000 m²), les 4 millions d'euros restant seront obtenus en libérant et en relouant quelque 15.000 m² dans la Tour Dexia – un objectif encore à réaliser. Les deux bâtiments que Dexia louait ont été libérés, suite à des négociations avec les propriétaires pour l'un, et une rupture du contrat de location pour l'autre. Le Groupe Dexia est propriétaire des autres bâtiments encore occupés.

Nouvelle répartition de l'espace département par département

Quand la Tour Dexia a été conçue et construite, ce n'était pas selon le principe des bureaux partagés mais de bureaux et de postes de travail individuels et traditionnels. Aujourd'hui, tout cela a changé. Le concept du partage des bureaux fait partie des objectifs de Dexia depuis 2005 déjà, quand la banque a lancé un plan baptisé « Excellence in Banking Support » (« Excellence en soutien bancaire »). Dès la fin 2007 – avant la crise bancaire – Dexia a décidé d'instaurer un plan de partage des bureaux pour les années à venir. Le but était de pouvoir libérer une partie de l'espace loué et d'économiser ainsi des coûts d'immobilier et de facility management. Au début, c'est le département Facilities Management qui a testé la nouvelle approche. Il a ensuite été rejoint par le département informatique et celui des ressources humaines en 2009, ce qui a permis de libérer de l'espace et a permis à Dexia Asset Management d'être installé dans la Tour. Les gains financiers ont donc été immédiats.

Concrètement, aujourd'hui, quand des membres du personnel arrivent au bureau, ils se dirigent d'abord vers leur étage. Ce n'est pas parce que les bureaux sont partagés que l'on travaille n'importe où. Dexia fonctionne selon le principe des « nuages d'activités », ce qui signifie que tout le monde doit se trouver dans son département. Dans chaque nuage il y a suffisamment de postes de travail pour environ 80% du personnel. Cette proportion de 8 postes pour 10 personnes est dans un espace de travail en open space. Pour répondre à certaines nécessités logistiques, chaque employé dispose toutefois d'un casier privé, dans lequel ranger ses effets personnels et professionnels jusqu'au lendemain. Le personnel reçoit aussi des « mobile cases » (dans lesquels ils peuvent mettre leurs affaires pour les emporter avec eux pendant la journée). Le principe du « clean desk » (bureau vide) est donc très important. Comme les employés disposent de moins d'espace pour le rangement, Dexia organise des « junk days », qui permettent de se débarrasser des choses que l'on garde depuis trop longtemps alors qu'elles sont inutiles…

Marc Awouters souligne une caractéristique de la méthode Dexia qui peut paraître inhabituelle : « Une de nos différences est que nous n'avons pas d'ordinateurs portables. Tous nos employés travaillent sur un ordinateur déjà installé sur le bureau. Ils se connectent simplement là où ils sont. » C'est le même principe pour les numéros de téléphone « fixes ». La personne se connecte à son bureau et les appels y arrivent directement. En plus des postes partagés normaux et des postes occupés pour une courte durée, appelés des « Touchdown », d'autres espaces de travail ont été prévus pour permettre des réunions. On trouve notamment de petites pièces, baptisées « One2Few », équipées d'un ordinateur et d'un grand écran qui favorisent la collaboration. Les « Lounges » permettent à deux ou trois

personnes de travailler ensemble dans une atmosphère plus conviviale, tandis que les « Cockpits » permettent de se concentrer en privé. L'ensemble est aménagé avec beaucoup de couleurs et de confort – les parois des meubles sont décorées de grandes photos de la nature à l'extérieur et d'isolation acoustique à l'intérieur.

Taux de présence de 80 %

Sur les 6.500 personnes qui travaillent à Bruxelles, près de 5.000 fonctionnent déjà selon ce principe, y compris Dexia Insurance Belgium, qui a déménagé du bâtiment Livingstone au Galilée. La banque a développé le système en interne, sans le moindre recours à une consultation extérieure. L'un des points de départ de ce ratio de 80% a été la simple observation. La banque a calculé qu'à tout moment, en tenant compte des voyages d'affaires, des vacances, etc., il y avait au maximum huit employés sur dix présents au bureau. Ce calcul ne tient pas compte du télétravail. La grande partie du télétravail est accomplie par des personnes qui doivent de toute façon voyager, c'est pourquoi cet aspect n'est pas pris en compte dans le calcul des 80% de présence. Les employés sont autorisés à prester toutes leurs heures en n'étant présents au bureau quatre jours sur cinq. En réalité, il y a une plus grande présence les mardis et les jeudis, car les employés préfèrent prendre un week-end prolongé ou faire un break en milieu de semaine. Dexia a tout de même observé des variations dans les taux de présence, en fonction des départements. Le département informatique, par exemple, a une présence plus importante que le département des paiements. La réduction du nombre de postes de travail s'est accompagnée d'une réduction de l'espace attribué à chaque poste. Il sera désormais de 12 m² environ.

Aujourd'hui, la majorité des employés travaille selon le principe du partage dans les bâtiments du siège de Dexia. Pourtant, comme l'explique Marc Awouters, le principe n'a pas été immédiatement bien accueilli par tous. « Les départements relativement sédentaires, comme la comptabilité, trouvaient que c'était une idée formidable pour les commerciaux parce qu'ils se déplacent beaucoup et ont souvent des réunions. Les commerciaux, eux, trouvaient que cela correspondait mieux au back office parce qu'il y a beaucoup d'employés à temps partiel. Autrement dit, au départ, tout le monde trouvait que c'était une très bonne idée... pour les autres ! ». Maintenant, l'attitude a complètement changé. Une étude de satisfaction menée en interne a montré que, d'abord, tout le monde trouve que, s'il est nécessaire de diminuer les coûts, il vaut beaucoup mieux le faire en diminuant l'espace qu'en supprimant des emplois ! De plus, 50% des personnes interrogées trouvent que leur vie professionnelle est plus agréable qu'avant et 30% disent qu'elle n'a pas changé. Ils n'ont été que 20% à exprimer une opinion négative. ■

Gestion du changement

« Il a fallu réfléchir pour trouver une nouvelle organisation de l'espace. Moins de bureaux, cela veut dire moins d'armoires. Aujourd'hui, nous avons une armoire pour deux personnes.
Ce qui nous a demandé le plus d'efforts, c'est de changer l'attitude des employés. Nous avons organisé des visites de sites, pour que le personnel puisse voir que le concept fonctionnait pour d'autres et fonctionnerait parfaitement pour eux aussi. Ceux qui avaient déjà adopté cette nouvelle façon de travailler ont été nos meilleurs ambassadeurs pour vendre l'idée aux autres. Au niveau de la direction, nous avons essayé d'être le moins présents possibles à ces visites. Une fois que le train a été sur les rails, il a adopté sa vitesse de croisière tout seul. »

Bart Sebreghts
Project Manager, Dexia Bank Belgium

Projet de transformation du bâtiment Livingstone

Réorganisation de l'espace : 30.000 m² disponibles sur le marché bruxellois

Le bâtiment Livingstone dans le quartier européen a contribué massivement à l'objectif de réduction de l'espace que Dexia s'était fixé : il représente 30.000 m² d'espace autrefois loué, aujourd'hui libéré. Suite à cette décision, le Livingstone est devenu récemment « une star de l'immobilier ». En effet, l'une des stratégies de la Ville de Bruxelles pour répondre aux besoins d'espace résidentiel d'une population qui devrait compter 160.000 nouveaux habitants au cours des années à venir, est de convertir d'anciens bâtiments de bureaux qui ne répondent plus aux exigences du XXIe siècle en logements. Le Livingstone, qui appartient à Cofinimmo, a été complètement repensé par le bureau d'architectes Archi 2000, et plus de la moitié de la surface totale est convertie en plus de 120 appartements – c'est le plus grand projet de ce type en cours de réalisation à Bruxelles, à ce jour.

① Bench 'Touch down' : bureau pour une occupation de courte durée

② Poste de travail partagé dans l' open space

③ One 2 Few : espace de réunion collaboratif

④ Cockpit : un espace permettant de s'isoler lorsque le travail le nécessite

Concepts du MobileWork@ Dexia Tower espaces de travail partagés aménagés selon la nature du travail réalisé.

Dexia Tower

⑤ Lounges : espaces de réunion conviviaux

⑥ Coffecorner

⑦ Casiers individuels et valises mobiles

Indicateurs clés de performance (KPI)

Dexia a utilisé deux indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer la performance de la gestion de l'espace

- **MUA/WS (Main Usable Area / workstation)**
  Mètres carrés utiles par poste de travail : de 13,2 m² (avant) à 12 m² (maintenant)

- **WS/HC (workstation / headcount)**
  Postes de travail par rapport au nombre d'employés : de 1,24 (avant) à 1 (maintenant), en comptant tous les espaces de travail de 1,0 (avant) à 0,8 (maintenant) postes de travail seulement

TOMORROW'S SOLUTIONS FOR TODAY'S PROBLEMS

ENERGY FORUM

BUSINESS ENERGY SOLUTIONS

16 & 17 NOV 2011

Energy Forum 2011 is the ultimate business summit for the 4.000 largest energy consumers in Belgium, looking for solutions for the supply, affordability and sustainability of their energy needs.
Info and registration, check out our new website www.energy-forum.be

BRUSSELS EXPO

Contact: Gert D'Hondt • Sales • Phone: +32 (0)9 241 93 79 • Fax: +32 (0)9 241 94 65 • gert.dhondt@artexis.com

La province concurrence la capitale

Alors que le marché immobilier Bruxellois peinait pour le premier semestre de cette année à enregistrer 110.000 m² de prise en occupation (take-up), les marchés secondaires totalisaient 90.000 m² de bureaux loués ou vendus pour ce semestre - une performance en ligne par rapport à la moyenne de ces dix dernières années -.

■ Tim HARRUP

Nous remercions Vincent LEROUX, Head of Belgium Research & Global Geomatics chez DTZ, auteur du rapport 'Belgium Secondary markets H1 2011'. Cette analyse nous a servi de référence pour la rédaction de cet article.

Au hit parade des prix des loyers pour les marchés secondaires, Louvain se hisse à la première position avec un prime rent de 155 €/m²/an dans l'immeuble Kantoren Zuid. Ce qui constitue peut-être une surprise, Namur occupe la deuxième marche du podium avec un prime rent de 149 €/m²/an enregistré dans le Namur Office Park, et laisse Anvers, que beaucoup auraient placé en numéro un, à la troisième place avec 145 €/m²/an.

Anvers mène la danse

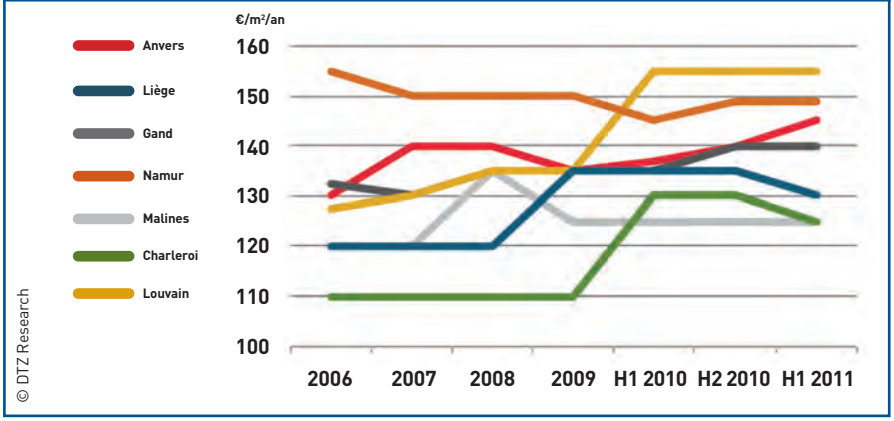
Même si Anvers n'a pas les loyers les plus élevés des marchés secondaires, la métropole est en tête en termes de volume d'activités. Le take up pour le premier semestre se situait à environ 50.000 m², largement au-dessus de la moitié du total provincial. Toutes les transactions de plus de 2.000 m² de ce premier semestre ont été enregistrées dans le centre d'Anvers qui reste le quartier le plus dynamique. Bien qu'aucun nouvel immeuble n'ait été mis sur le marché en ce début d'année, avec plus de 240.000 m² de bureaux disponibles, le taux de vacance reste obstinément aux alentours des 11% depuis trois ans, alors qu'il se situait à 5% dix ans plutôt. Cette hausse du taux de vacance ces cinq dernières années serait, selon DTZ, à attribuer d'une part à des réductions d'effectifs dans les entreprises qui impliquent un besoin moindre au niveau de la superficie de bureaux occupés et, d'autre part, aux efforts des entreprises et administrations publiques pour rationaliser le nombre de mètres carrés occupés par chaque poste de travail. Ce taux de vacance est resté en hausse malgré la diminution du stock disponible de bureaux par la reconversion de certains immeubles notamment en écoles.

Take-up par villes

L'analyse de la prise en occupation, ville par ville, révèle une faible activité à Gand, qui avec à peine 9.500 m² de prise en occupation, atteint un niveau équivalent à ± 50 % de la moyenne sur cinq ans. La mise sur le marché gantois dans les deux ans d'une offre supplémentaire spéculative de 100.000 m² de bureaux risque de provoquer une suroffre en augmentant le stock disponible de ce marché de près de 13%.

Au premier semestre, la transaction majeure a été réalisée à Louvain avec le rachat par Acerta d'un bâtiment de 10.000 m² à la Dieststevest, à proximité immédiate de la gare. Parmi les autres marchés, Malines, qui évolue rapidement, a renoué avec la croissance après trois ans d'accalmie, notamment grâce à la phase deux du Zuidpoort. Liège, par contre, souffre d'une sous-offre chronique – et reconnue – ce qui signifie que seulement 2.000 m² d'espaces ont trouvé preneurs au cours du premier semestre, par rapport à une prise en occupation annuelle moyenne de 13.000 m². De nouveaux développements à grande échelle sont prévus à Liège mais ils ne seront pas sur le marché avant quelques années, même si de plus petits projets devraient être prêts d'ici 2014.

Prime Rents pour les marchés secondaires



Les gares, pôles de développements

Quand on analyse les marchés provinciaux, il est important de se rappeler les mots du Ministre-Président de Bruxelles-Capitale, Charles Picqué, qui a dit que la concurrence à Bruxelles ne venait pas que de sa périphérie mais, de plus en plus, de développements régionaux situés le long des principales gares. Dans le cas de Louvain et de Malines, c'est précisément là que sont situés la plupart des développements. A Liège aussi, les projets prévus par Befimmo et Eurogare sont situés près de la gare des Guillemins, bâtiment-phare de la cité ardente, dessiné par Calatrava. ■

HEALTHCARE | BUILDINGS | INDUSTRY | INFRA

www.vkgroup.be

Value by design

Always looking for great people!
www.vkgroup.be/careers
EMPRESS COURT / architects: CrepainBinst Architecture / VK services: building services - sustainable engineering / photo © Marc Detiffe
Laureate Exemplary Building 2009 - Brussels Institute for the Environment

Visions ou utopies ?

ECO_POD(GEN1). Par Höweler + Yoon Architecture and Square Design Lab, from 'Utopia forever'

LYLIPAD, Une écopolis flottante pour réfugiés climatiques. Par VINCENT CALLEBAUT, from 'Utopia forever,

URBAN FOREST. Par MAD architects, from 'Utopia forever,

Les villes dans lesquelles nous vivons aujourd'hui ne sont malheureusement pas les villes qui nous offrirons un avenir humain et durable. Les sociétés et les politiques cherchent désespérément des solutions et des idées pour les zones urbaines de demain. C'est pourquoi le débat sur les utopies et leur développement est, avec la durabilité, une des tendances majeures de l'architecture contemporaine. Les années 1960 et 1970 nous ont appris que les visions utopistes sont l'un des catalyseurs les plus importants pour entraîner un changement en profondeur. Les parcs éoliens, par exemple, ont été envisagés pour la première fois à cette époque et font désormais partie de nos paysages.

Le livre Utopia Forever, Visions of Architecture and Urbanism' rassemble les projets et les concepts actuels de l'architecture, de l'urbanisme, de l'aménagement du territoire et de l'art qui vont au-delà des restrictions du factuel pour libérer le potentiel des visions créatrices. Par rapport aux approches d'autrefois, qui n'étaient idéales qu'en théorie, les utopies d'aujourd'hui prennent en compte la nécessité de changement sociétal. Les projets exposés dans ce livre explorent les défis actuels de l'architecture, de la mobilité et de l'énergie, et abordent également les aspects logistiques de la consommation de nourriture et du traitement des déchets. Qu'ils aient été imaginés par des architectes, des artistes ou de nouveaux talents, les exemples présentés dans Utopia Forever encouragent un changement en profondeur et modifient radicalement notre vision du monde de demain. ■

ISBN -978-3-89955-335-2
www.gestalten.com

Etre éco-efficace en appliq du « Cradle to Cradle »

Le facility management a fortement évolué – de l'homme à tout faire en bleu de travail capable de résoudre tous les problèmes au manager chargé de l'énergie, de l'écologie, de la RSE… – et ceci sans jamais perdre de vue l'aspect gestion de coûts. Aujourd'hui, le facility management et l'immobilier sont étroitement mêlés. Ce n'est pas un hasard si la qualité de l'air d'un bâtiment constitue le cheval de bataille de Michael Braungart, l'inventeur du principe Cradle 2 Cradle.

■ Interview réalisée par Eduard Coddé, rédacteur en chef de Profacility Magazine – édition néerlandaise à l'occasion de la conférence organisée par IFMA et Steelcase.

Comment voyez-vous le C2C dans le facility management ?
Michael Braungart : Permettez-moi, pour commencer, de dire que le C2C est totalement différent du travail CO_2 neutre et de la réduction de l'empreinte écologique. Il s'agit ici d'exclure cette empreinte écologique. Par ailleurs, le C2C est plutôt une donnée économique qu'une donnée limitée à l'écologie. Le C2C voit le tapis de sol du bureau comme un « service » que nous utilisons et pas comme une consommation de matières premières. Avec le C2C, le tapis n'est finalement pas jeté comme déchet mais récupéré et de préférence rendu à la nature à laquelle nous empruntons les matières premières.
Le C2C vise un cercle fermé. Le facility management peut fermer ce cercle en opérant les bons choix pour tout ce qui concerne le bâtiment et son fonctionnement. Le FM est la discipline de base autorisant l'innovation.

Les principes économiques auxquels une entreprise doit se tenir ne sont-ils pas contraires au souci écologique ?
MB : Absolument pas ! Nous ne devons pas nous excuser pour le fait que nous vivions sur terre, mais nous devons veiller à ce que la terre reste viable à l'avenir. Ce n'est pas l'économie ou l'environnement, mais l'économie ET l'environnement. Les matériaux de construction et autres sont « empruntés » à la nature afin d'offrir un « service » aux utilisateurs au sein d'un environnement de travail ou résidentiel. Notre planète nous offre à nous, ses habitants, un « service » que nous devons rendre après usage et de préférence sous forme identique, de manière à ce que ceux quie viennent après nous puissent continuer à profiter du même « service » proposé par mère nature. Nous ne possédons pas notre planète ; nous ne faisons que vivre un moment dessus.

Où en est la Belgique par rapport au C2C ?
MB : Grâce à la présidence belge de l'UE, le C2C est devenu une priorité et a soudainement fait un bond de 5 ans. Les Pays-Bas sont incontestablement les leaders en matière de C2C mais la Belgique, et la Flandre très fortement industrialisée en particulier, pourraient reprendre le flambeau à court terme en prenant les bonnes décisions. Le C2C commence au niveau humain. Il s'agit d'un défi quotidien, un défi aussi pour l'innovation.

Aujourd'hui, les émissions de CO_2 sont au centre de l'intérêt. Cela est-il conforme au principe du C2C ?
MB : Le C2C va bien plus loin que la réduction des émissions de CO_2. Lorsque nous examinons la nature, on constate que les arbres affichent une empreinte

uant le principe

écologique positive car ils contribuent à une meilleure qualité de l'air malgré l'air pollué qu'ils absorbent. La quête de bâtiments CO_2 neutres n'est dès lors pas suffisante. Les bâtiments doivent présenter une empreinte écologique positive, comme les arbres. Le management du CO_2 est certainement important pour réaliser cet objectif.

Une première et importante étape doit mener à l'amélioration de la qualité de l'air intérieur. Aujourd'hui, la qualité de l'air est 3 à 8 fois plus mauvaise dans les bâtiments qu'à l'extérieur ! En « surisolant » pour arriver à un bâtiment neutre en CO_2 et en énergie, on compromet la qualité de l'air. Une maison passive ne constitue donc pas une solution. On vise l'efficacité, sans remettre en question le rendement des choix opérés. L'attention pour les émissions de CO_2 n'a pour seul but que d'être moins nocifs pour la nature. L'objectif du C2C est d'être inoffensif pour notre environnement. Les bâtiments doivent devenir actifs et rendre davantage à la nature que ce qu'ils lui prennent.

Un label C2C est-il nécessaire ?

MB : La question des certificats ou labels naît toujours de l'angoisse de faire les choses de travers. Les labels constituent plutôt une menace parce qu'on peut à peu près tout labelliser. Les labels ou certificats examinent le passé et confirment simplement un état de fait qui date du passé. Celui qui opte vraiment pour le C2C n'a pas besoin de labelling. Une attitude positive par rapport au C2C est déterminante pour obtenir des résultats concrets. Le progrès réalisé est parfaitement mesurable sans que cela doive être certifié. Heureusement, le facility management se montre nettement plus innovant en Europe qu'aux États-Unis par exemple. Seul le groupe linguistique francophone est un peu à la traîne – c'est aussi la dernière langue dans laquelle le livre visionnaire sur le C2C a été traduit.

Comment jugez-vous l'application et la progression du C2C ?

MB : Il faut en moyenne 10 ans pour imposer quelque chose. Avec le C2C, les 10 premières années ont été un peu perdues et on ne peut parler que maintenant de percée.

Aujourd'hui, la technologie et la connaissance scientifique sont suffisantes pour poursuivre l'implémentation et le développement du C2C pendant encore au moins 10 ans. Mais la science jouera toujours un rôle essentiel dans la progression du C2C.

En fait, le C2C est lui-même un projet scientifique. Il s'agit surtout d'améliorer encore les bonnes choses en les prenant différemment alors que l'on vise aujourd'hui essentiellement le progrès en faisant « moins mal ». On invente par exemple une machine d'impression qui consomme moins d'énergie mais qui imprime toujours avec du mauvais papier ou de l'encre polluante. Ou encore des pneus qui ont une durée de vie plus longue et qui, du coup, réduisent la montagne des déchets, mais qui, d'autre part, sont composés de plus de 600 substances chimiques, ce qui complique le recyclage. De plus, les pneus s'usent en produisant des particules très fines qui ne sont pas détruites mais qui circulent dans l'air que nous respirons !

Il nous semble plus facile et évident d'implémenter le C2C dans de nouvelles constructions, mais quid des nombreux immeubles de bureau existants ?

MB : Règle numéro 1 : se soucier d'un climat intérieur sain. Ce n'est que lorsqu'un climat intérieur sain est assuré que les travaux d'isolation peuvent être entamés. Il faut se demander, pour chaque matériau appliqué, de quoi il est composé, si et comment il est biodégradable et réutilisable. Tous les matériaux doivent être réduits à des éléments biologiques. Un raisonnement simple mais efficace peut être : si je peux les manger sans conséquences néfastes pour moi-même, alors c'est ok !

Le facility management doit se préoccuper de la gestion des matériaux. Le C2C n'est pas une science exacte et n'est, par conséquent, pas non plus applicable sans erreur. Il est important de tirer les leçons des erreurs commises et ensuite d'apporter les corrections nécessaires. ■

Michael Braungart, l'inventeur du principe Cradle 2 Cradle

Michael Braungart est né en 1958 dans la ville allemande de Schwäbisch Gmünd. Scientifique spécialisé en chimie, il militait, dans sa jeunesse, pour Greenpeace. Avec William Andrews McDonough, architecte américain fondateur du bureau d'architectes William McDonough + Partners, il a publié en 2002 l'ouvrage visionnaire 'Cradle to Cradle : Remaking the Way We Make Things'. Cradle to Cradle considère les déchets comme des matières premières, une nourriture pour l'avenir de notre planète que nous ne pouvons, en tant que Terriens, qu'emprunter et non pas posséder. Ceci nous confère une responsabilité envers les générations suivantes, celle de laisser derrière nous une terre qui ne soit pas dépouillée de matières premières et qui pourra proposer à ceux qui nous succèdent au moins les mêmes moyens que ceux qui étaient à notre disposition.

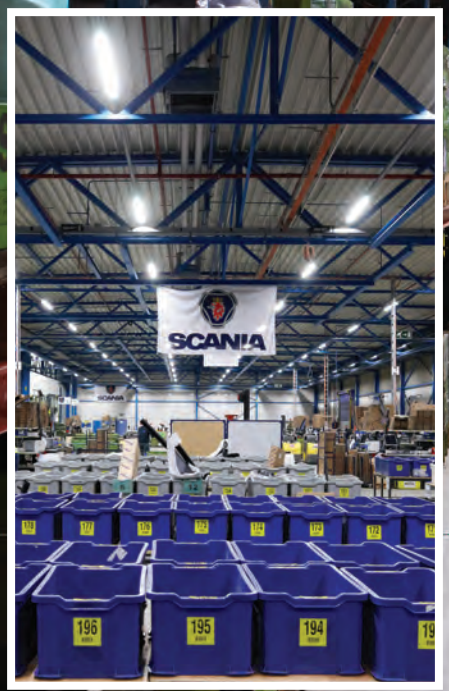
ⓘ Pour en savoir plus :

- Environmental Protection and Encouragement Agency (EPEA) http://epea-hamburg.org
- www.cradletocradle.nl (uniquement en néerlandais)

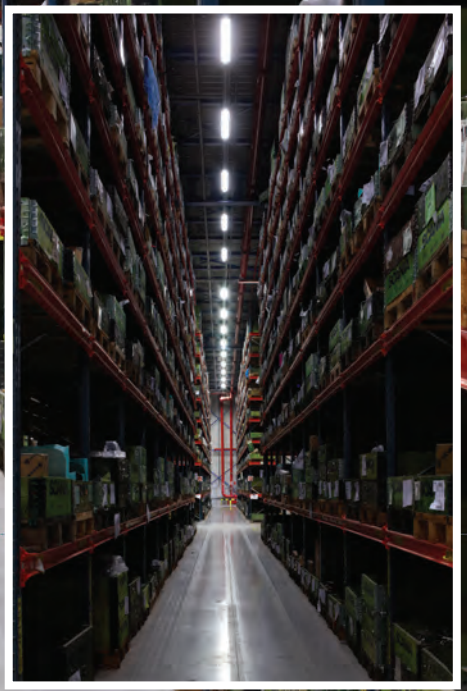
Valorisation internationale

Le Prof. Dr. Michael Braungart est directeur scientifique de « l'Environmental Protection and Encouragement Agency (EPEA) - International Umweltforschung GmbH » (Hambourg, Allemagne) qu'il a créée en 1987. Il est aussi co-fondateur du « McDonough Braungart Design Chemistry » (MBDC) à Charlottesville, Virginie, USA. Il est en outre présenté comme le cofondateur, en 1989, du « Hamburger Umwelt Intitute » (HUI). Toutes ces organisations partagent un certain nombre de valeurs relatives au design intelligent, esthétique et éco-efficace. Toutes réalisent aussi des études sur l'amélioration des produits dans le cadre du C2C. Michael Braungart est, depuis 1994, professeur de Proces Engineering à l'université de Lüneburg (Allemagne) et a été désigné à l'automne 2008 pour créer une nouvelle chaire, en collaboration avec TU Delft (NL), au « Dutch Research Institute for Transitions » (DRIFT) de l'Université Erasmus de Rotterdam (NL). Le programme compte désormais un Cradle to Cradle Masterclass.

L'éclairement dans la zone de conditionnement est passé de 100 à 300 lux.



Si aucune activité n'est effectuée entre les rayonnages, l'éclairage baisse à 10 % (90 % d'économie d'énergie).



Lorsqu'un chariot élévateur ou quelqu'un se déplace dans l'allée, l'éclairage fonctionne automatiquement à 100 %.

Scania Parts Logistics pionnier en créant un centre logistique CO_2 neutre

Le 'Scania International Part Center' d'Opglabbeek livre les indispensables pièces de poids lourds et bus Scania dans le monde entier. Actuellement, 550 collaborateurs veillent à garantir un service optimal tant pour maintenir le niveau de stock chez les concessionnaires que pour assurer des dépannages urgents de poids lourds dans un laps de temps extrêmement court.

Avant de procéder aux investissements dans l'énergie renouvelable, la priorité était, selon Bjorn Jacobs, Environmental Affairs Engineer de Scania, de disposer d'un centre logistique au fonctionnement optimal avec une empreinte écologique aussi faible que possible.

C'est pourquoi des investissements ont été consentis dans des mesures d'économie d'énergie. Le système d'éclairage constituait un des principaux consommateurs d'énergie. La tâche n'était cependant pas aisée, explique Bjorn Jacobs. Outre le défi de réaliser des économies d'énergie, d'autres paramètres devaient aussi être repris dans le plan de rénovation. A différents endroits du centre logistique, le niveau de l'éclairage était insuffisant. Le département de conditionnement était une de ces zones 'faibles' avec des éclairements d'environ 100 lux là où 300 lux sont nécessaires. Mais dans les nombreux rayonnages aussi, l'uniformité de l'éclairage était mauvaise sur les plans verticaux et surtout, il était très difficile d'effectuer des opérations de lecture dans les emplacements de picking les plus élevés.

Bjorn Jacobs a alors repris l'initiative, en compagnie de Rudi Vanbrabant de la société Vanderhoydoncks Elektrotechnieken et d'Eric Bettonville de Zumtobel Lighting, et a cherché une solution visant à améliorer la qualité de l'éclairage tout en réalisant une énorme économie d'énergie.

Une grande partie du centre logistique a été rénové en intégrant le système de chemin lumineux Zumtobel TECTON doté d'armatures graduables de 2/49W entre les rayons. Celles-ci baissent, grâce aux détecteurs de mouvement, l'intensité de l'éclairage à 10 % pour le ramener à 100 % lorsqu'un chariot élévateur ou un opérateur se déplace dans l'allée. Pour installer des capteurs sur le système TECTON qui remplissent parfaitement cette tâche, Bjorn Jacobs, Rudi Vanbrabant et les ingénieurs de Zumtobel Lighting ont réuni leur savoir-faire pour développer un capteur qui peut être réglé de façon optimale en fonction des rayonnages et du niveau de lumière souhaité.
L'installation des armatures et du réflecteur TECTON à répartition intensive veillent à diffuser une lumière uniforme non seulement au pied des rayonnages mais aussi sur les parties supérieures.

Les rails TECTON intègrent en même temps l'éclairage de secours (évacuation) pour permettre aux collaborateurs de suivre en toute sécurité la voie vers les sorties de secours en cas de panne de courant.

Economie d'énergie

Bjorn Jacobs nous dresse un tableau 'éclairant' de l'économie d'énergie générée par cette rénovation par rapport à l'ancienne installation. L'économie annuelle correspond à une consommation réduite de 1.100.000 kWh, ou 103.180 € d'économie sur la facture énergétique. L'investissement de 250.000 € sera ainsi récupéré en 2,07 ans. L'objectif est de revenir à la consommation d'énergie de 2006 lorsque le centre logistique ne s'étendait que sur 32.647 m^2, une superficie qui a entre-temps doublé.
Avec cette économie, 244 familles pourraient être alimentées en courant.

Outre cette énorme économie d'énergie, il faut évidemment souligner les effets sur la qualité de l'éclairage. Frans Elbrink, Warehouse Supervisor Outbound, à ce propos : « L'ensemble de la rénovation a eu un impact très positif sur la motivation des collaborateurs. Un éclairage plus lumineux augmente le sentiment de sécurité et a un impact positif sur le risque d'erreur même s'il est déjà à un niveau extrêmement bas. Le niveau de lumière plus élevé est également agréable, il n'est pas aveuglant grâce au bon choix des réflecteurs. »

Christopher Nwosu et Martin Dohmen du comité pour la sécurité et l'hygiène, ont eu les échos suivants : Christopher a entendu différents collaborateurs affirmer que la visibilité a fortement augmenté, mais aussi que le niveau de lumière rend l'atmosphère de travail plus agréable : « On rit à nouveau plus souvent », dit-il. « L'éclairage précédent avait plutôt un effet oppressant sur les collaborateurs qui déambulent toute la journée dans un espace sans lumière naturelle. Le pouvoir éclairant plus élevé donne une impression plus agréable. » Martin y ajoute qu'il fallait, au début, s'habituer mais que la sécurité et la qualité du travail se sont énormément améliorées. La capacité de concentration a augmenté grâce à la plus grande luminosité. Luminosité perceptible aussi, et surtout, aux emplacements de picking les plus hauts placés dans les rayonnages.

Tous deux sont d'accord sur le fait que Scania joue vraiment la carte de l'écologie en matière d'économie d'énergie et se positionne en pionnier sur le plan de la diminution des émissions de CO_2 tout en réduisant énormément les coûts.

ZUMTOBEL

ZUMTOBEL LIGHTING NV/SA
Rijksweg 47 - BE-2870 Puurs
TEL 0032 (0)3 860 93 93
www.zumtobel.be
info@zumtobel.be

PEB des nouvelles constructions

C'est à l'occasion du Protocole de Kyoto que la notion de « Performance Energétique des Bâtiments » (ci-après « PEB ») a vu le jour, tandis que l'Union Européenne entend depuis un certain temps réduire les émissions de gaz à effet de serre en imposant des règles strictes applicables à l'ensemble du parc immobilier de ses pays membres.

Une Directive a ainsi été prise le 12 décembre 2002, revue ensuite par une Directive du 19 mai 2010. Ces textes visent une économie d'énergie de 20 % d'ici à 2020. Toutefois, à ce stade, plusieurs biens immeubles restent exclus du champ d'application de cette réglementation : les logements dont la superficie est inférieure à 50 m², les constructions provisoires, les bâtiments à usage industriel ou agricole ou encore les lieux de culte.

Nouvelles constructions et rénovations

Le respect d'une procédure stricte en cas de nouvelles constructions et de rénovations est imposé en Région flamande depuis le 1er janvier 2006, en Région de Bruxelles-capitale depuis le 2 juillet 2008 et en Région wallonne depuis le 1er mai 2010.

Dans chacune des régions, la procédure « classique » impose la désignation d'un professionnel justifiant d'une formation d'architecte ou d'ingénieur et qui portera le nom de « Responsable PEB », « Conseiller PEB » ou « Rapporteur PEB » selon qu'il exerce respectivement en Régions wallonne, bruxelloise ou flamande. Celui-ci s'assure du respect des exigences PEB tout au long du processus et cosigne les documents administratifs conjointement avec le déclarant – généralement le maître d'ouvrage – et l'architecte responsable du chantier, ce dernier étant autorisé à porter la double casquette d'architecte et de responsable/conseiller/rapporteur PEB (ci-après, le « conseiller PEB », pour le confort du lecteur).

Selon la juriste Christine Flion, la PEB devient un élément clé de tout type d'opération immobilière, source de nouvelles responsabilités.

En Région de Bruxelles-Capitale

Dans cette Région, la rénovation lourde est une rénovation portant sur un immeuble dont la superficie est inférieure à 1.000 m² et qui modifie soit plus d'un quart de la surface, soit des installations techniques d'une puissance supérieure à 5000 kW, tandis que la notion de bâtiment neuf recouvre toute nouvelle construction ainsi que toute extension partielle supérieure à 250 m² ou comprenant au moins une habitation.

La rénovation simple revêt pour sa part un caractère résiduel, et est soumise à une procédure dite « simplifiée » ne nécessitant que la transmission par le déclarant, 8 jours avant le début du chantier, d'une « déclaration PEB simplifiée » reprenant les engagements de celui-ci en termes de respect des exigences PEB, tandis que les rénovations dites « lourdes » doivent respecter la procédure classique à l'occasion de laquelle un conseiller PEB devra être désigné qui procèdera pour le compte du déclarant à la rédaction d'une « proposition PEB », d'une notification de début des travaux et d'une « déclaration PEB ». Il s'agit respectivement de documents par lesquels le conseiller PEB s'engage préalablement au début des travaux à respecter les exigences PEB, annonce à l'administration qu'il débute les travaux, et communique à celle-ci dans les 6 mois de la fin du chantier ou dans les 2 mois de la réception provisoire de celui-ci les mesures effectivement prises pour respecter les exigences PEB. Par ailleurs, dès avant le début du chantier, le conseiller PEB doit également établir et mettre à jour un « dossier technique PEB » reprenant l'historique des intervenants et des mesures et matériaux utilisés en vue de respecter les exigences PEB, ainsi que les éventuels écarts à ces dernières.

Les nouvelles constructions sont également soumises à la procédure classique décrite ci-dessus, mais se voient en outre imposer des exigences spécifiques relatives à l'isolation et la ventilation du bâtiment, et font le cas échéant l'objet de la délivrance d'un certificat PEB à l'issue de cette procédure s'ils portent sur un

et bâtiments publics

immeuble affecté à l'habitation individuelle, à l'enseignement ou au bureau. Ce certificat devra ensuite faire l'objet d'une communication ou d'une transmission en cas de location ou de vente subséquente de l'immeuble.
Le législateur bruxellois impose, en sus des obligations susmentionnées, la réalisation d'une « étude de faisabilité techno-économique » pour toute rénovation lourde d'une surface supérieure à 5.000 m² ou pour toute nouvelle construction d'une superficie de plus de 1.000 m². Cette étude, qui est réalisée par un bureau d'étude spécialisé et est ensuite jointe à la proposition PEB, envisage la possibilité d'avoir recours à des systèmes de production d'énergie alternatifs.

Situations similaires en Régions flamande et wallonne

Des exigences similaires sont applicables en Régions wallonne et flamande, sous réserves de quelques légères variantes dont, notamment, les coefficients de performance énergétique applicables (indice « Ew »).
Ainsi, notamment, en Région wallonne, la notion de rénovations lourdes – reprise sous la terminologie « travaux importants » – recouvre les travaux qui portent sur au moins 25 % de l'enveloppe de l'immeuble ou dont le coût total est supérieur à 25 % de la valeur du bâtiment hors terrain. La Région flamande n'opère pas de définition stricte des travaux lourd, et soumet – sauf exception – à la procédure « classique » tous travaux et constructions nécessitant l'obtention d'un permis d'urbanisme.
Le « responsable PEB » en Région wallonne procèdera, successivement, à la rédaction d'un « engagement PEB », d'une « déclaration initiale PEB » et d'une « déclaration finale PEB » tandis que le « rapporteur PEB » en Région flamande y procède successivement à la rédaction d'une « déclaration de commencement PEB » et d'une « déclaration PEB ». Notons que ni la Région wallonne, ni la Région flamande n'imposent la tenue d'un « dossier technique PEB », ni n'exigent la tenue d'une « étude de faisabilité techno-économique » pour les travaux de rénovation quelle que soit leur ampleur.
La Région flamande présente en outre la particularité de confier à un certificateur privé le soin d'établir le certificat PEB, là où les deux autres Régions confient cette tâche à l'administration.

« L'entrepreneur et l'architecte peuvent se voir sanctionnés administrativement et pénalement en cas de transmission d'informations erronées »

Bâtiments publics

Depuis le 1er janvier 2009 en Région flamande, tout bâtiment public doit afficher un certificat PEB spécifique dans les endroits accessibles au public (ex. halls d'entrée).
Sont visés les bâtiments dont la superficie est supérieure à 1.000 m² et qui sont occupés, soit par des services publics, soit par des institutions fournissant des services à un large nombre de personnes. Une liste précise des bâtiments et institutions visés est établie par arrêté.
Cette obligation existe également en Région de Bruxelles-capitale, où son entrée en vigueur est fixée en deux échéances : à partir du 1er juillet 2010 pour les bâtiments abritant des services administratifs et techniques (hôtels de ville, maisons communales…) ou des infrastructures sportives (centres sportifs, piscines publiques…) et au 1er juillet 2011 pour les parlements, les juridictions judiciaires et administratives, les établissements d'enseignement, les espaces culturels (musées, théâtres, bibliothèques, médiathèques, centres culturels…) et les établissements de soins de santé (hôpitaux, maisons de repos …).
À ce jour, rien n'a encore été prévu à cet égard en Région wallonne.

Différence fondamentale

Le certificat PEB « bâtiment public » diffère fondamentalement du certificat PEB abordé ci-avant, dans la mesure où il porte essentiellement sur le comportement de l'occupant du bâtiment, et non sur les matériaux utilisés. Le but est en fait de permettre au public d'évaluer la manière selon laquelle les pouvoirs publics respectent le principe de gestion rationnelle de l'énergie. Pareil certificat, d'une durée de validité de 10 années, est établi par un expert agréé « bâtiments publics », et n'a pas vocation à être transmis en cas de cession de l'immeuble dans la mesure où il reste propre à l'occupant de celui-ci.

Responsabilités et sanctions

Le non respect de la réglementation PEB est sanctionné administrativement, civilement et, en Région de Bruxelles-capitale, pénalement.
Ainsi, notamment, le déclarant, qui est en principe le maître d'ouvrage ou le demandeur du permis, s'expose à des amendes administratives liées à l'écart existant entre la situation de son bien et les exigences PEB applicables, en cas de rénovations lourdes ou de nouvelle construction ne respectant pas ces dernières. Il sera également sanctionné en cas de non respect des formalités d'introduction des divers documents PEB, ou s'il omet de désigner un conseiller PEB dans le cadre d'une procédure classique. À Bruxelles, il peut également être frappé de sanctions pénales (de 8 jours à 12 mois d'emprisonnement), bien que celles-ci seront en pratique le plus souvent remplacées par des amendes administratives.
L'architecte, le conseiller PEB et l'entrepreneur sont également exposés à des amendes administratives et pénales – à Bruxelles uniquement -, en cas de non-respect des obligations que leur impose la réglementation PEB.
L'entrepreneur et l'architecte peuvent ainsi se voir sanctionnés administrativement et pénalement en cas de transmission d'informations erronées au conseiller PEB, tandis que ce dernier pourra également subir pareilles sanctions, au même titre que le déclarant, en cas de non-respect des formalités relatives à l'introduction et à la conservation des divers documents de procédure, d'absence de notification au déclarant et à l'architecte de tout écart par rapport aux normes PEB, de divergence entre sa déclaration PEB et la réalité du projet ou

encore d'absence d'agrément.
Par ailleurs, le conseiller PEB pourra se voir suspendre ou retirer son agrément en cas de manquements graves ou répétés.
Enfin, le régime de responsabilité de droit commun trouvera bien évidemment à s'appliquer en sus des sanctions prédécrites. Chacun des intervenants (architecte, entrepreneur, conseiller PEB) est ainsi susceptible de voir sa responsabilité civile engagée en cas d'établissement d'une faute, d'un dommage et d'un lien causal. Il faut noter à cet égard que le conseiller PEB, eu égard à sa qualité, est soumis à une obligation de résultat quant à la nature de sa mission, et doit en conséquence faire face à une présomption de faute en cas de non-respect des exigences PEB. Il lui appartiendra alors de renverser la présomption pesant sur lui en établissant la preuve d'une cause étrangère ou d'un cas de force majeure.
Bien que cela n'ait pas fait l'objet de développements dans le cadre du présent article, la responsabilité civile du vendeur, du bailleur et/ou du notaire est également envisageable dans le cadre de la mise en vente ou en location d'un bien ne respectant pas la réglementation et les exigences PEB.

Nouvelles responsabilités

Au regard de ce qui précède, il paraît donc de plus en plus évident que le volet énergétique des bâtiments et, plus particulièrement, la PEB, seront dans un futur assez proche des éléments clés de tout type d'opération immobilière, qui engageront de nouvelles responsabilités.

Christine Flion ■
Avocat, Managing Partner
Nicolas Delvoie, Avocat

TaylorWessing

« Projet Sofa » : un redéveloppement du quartier de la gare de Gand Saint-Pierre, comprenant 82.000 m² d'espaces de bureaux prévus le long de la Fabiolalaan. Les autorités flamandes ont décidé en septembre 2010 de construire dans cette zone un nouveau Centre Administratif Flamand (VAC) d'une superficie de 36.000 m². Fin 2009, le développeur Euro Immo Star organisait un concours d'architecture au terme duquel le bureau Poponcini & Lootens a été sélectionné pour concevoir le schéma de cette zone.

© Bartlock / Architecten

Gand : 7 ans d'avance sur la norme européenne

Le passif sera bientôt la norme : l'Europe imposera cet objectif à tous les États membres dès 2019. Mais la ville de Gand prend une sérieuse avance dans ce domaine si l'on en croit la note « Laagenergie- en passiefbouw » publiée le 23 juin dernier par le Collège des Bourgmestre et Échevins. Son ambition : un maximum de constructions passives, un impact d'émissions CO_2 minimal et une gestion optimale du niveau de prestation énergétique. L'entrée en vigueur de ces lignes directrices est prévue pour 2012. La ville entend ainsi jouer un rôle de pionnière en tant que ville durable en posant le bâtiment passif comme objectif pour ses propres nouvelles constructions et pour tous les projets dans lesquels la ville est le financier majoritaire, sauf si, à cause de la fonction même du bâtiment, le standard passif n'est pas atteignable ou souhaitable. Dans ce cas, l'objectif est de compenser avec des énergies renouvelables, pour obtenir des émissions de CO_2 les plus basses possibles. En Wallonie et à Bruxelles, aucune ville n'a encore pris des mesures aussi ambitieuses. Elles se limitent généralement à offrir des primes additionnelles aux primes régionales et fédérales. La Région de Bruxelles-Capitale a toutefois inscrit dans sa déclaration gouvernementale l'imposition du passif pour les nouvelles constructions à partir de 2015. En Wallonie, quelques projets pionniers portés par les pouvoirs publics sont à épingler, notamment le chantier en cours de la nouvelle maison communale de Villers-le-Bouillet et la crèche du « Nid douillet » gérée par le CPAS de Mons.

Les 5 critères du passif pour le tertiaire :

1. Besoin net en énergie de chauffage inférieur ou égal à 15 kWh/m².an.
2. Besoin net en énergie de refroidissement inférieur ou égal à 15 kWh/m².an
3. Énergie primaire : EP = 90 - 2,5 x compacité.
4. Etanchéité à l'air : taux de renouvellement d'air inférieur ou égal à 0,6 h-1 selon NBN EN 13829.
5. Surchauffe : niveau de confort à respecter selon la NBN 15251 et nombre d'heures au-delà de 25°C ne pouvant excéder 5% du temps de travail.

ⓘ Plus d'infos sur www.maisonpassive.be et www.passiefhuisplatform.be

helioscreen

Protection solaire

Installation & Propres Equipes d'Après-Vente

- *Conseil approfondi*
- *Installation professionnelle*
- *Entretien préventif, durée de vie prolongée*
- *Interventions rapides et payables*

Installation complète

Environnement de travail comfortable

Entretien préventif

En parlant de confort

Une protection solaire qui fonctionne bien joue un rôle important dans l'aspect de confort visuel et thermique et résulte dans une solution durable pour un environnement de travail agréable et productif. Grâce à un conseil approfondi et à un entretien périodique par nos équipes de Service, la qualité des systèmes de protection solaire Helioscreen® reste impeccable.

Aussi pour une réparation de vos systèmes de protection solaire, vous pouvez faire appel à Helioscreen® Service. Dans la pratique, les interventions sont effectuées, soit via intervention sur simple demande, soit via un contrat d'entretien préventif, ce qui renforce encore la conviction que votre protection solaire reste un investissement à long terme.

HunterDouglas

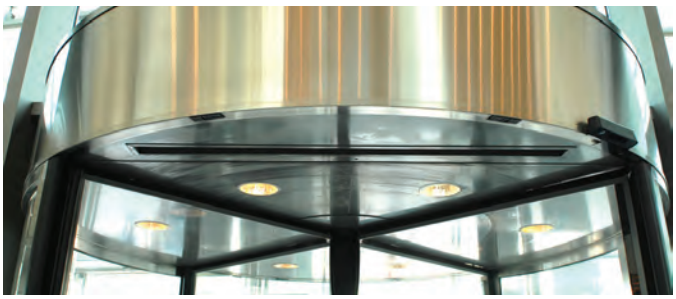
CONTRÔLE SOLAIRE

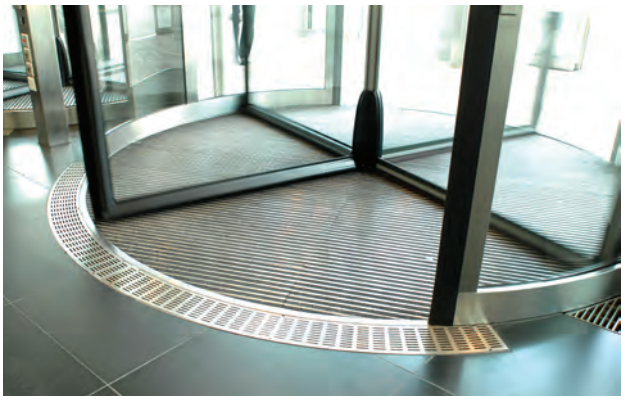
Hunter Douglas Belgium sa - **Helioscreen Projects** - Industriezone E17/1080 - Dijkstraat 26 - 9160 Lokeren
T 09 3489000 - F 09 3480669 - info@helioscreenprojects.be - www.helioscreenprojects.be

® Marque déposée - un produit HunterDouglas®.

Maîtrise du climat intérieur

Éviter les déperditions de chaleur des halls d'entrée et espaces d'accueil dues à l'ouverture fréquente des portes d'entrées, tel est un des résultats majeur atteints grâce à un système de portes tournantes automatiques. Ce système permet de maintenir une température intérieure constante et évite les désagréments pour le personnel installé au comptoir d'accueil.
Dans le cadre de la rénovation du Musée Audi et de l'Audi Forum Customer Center dans la ville d'Ingolstadt et de la revalorisation récente de la façade des deux bâtiments, les accès ont été repensés. Bien que l'esthétique soit un facteur important, ce sont surtout le confort pour les visiteurs et les collaborateurs ainsi qu'une baisse des coûts énergétiques qui ont été les éléments décisifs. Audi a ainsi opté pour les portes tournantes RD4 compactes de Besam, version à quatre battants. Elles garantissent une séparation efficace du climat intérieur et extérieur, sans compromettre l'accès facile. Résultats : moins de bruit, pas de courant d'air, une bonne sécurisation des accès et une baisse significative du coût énergétique élevé qui est généralement associé aux grands bâtiments ouverts avec de hauts plafonds.
ⓘ www.besam.be





Les portes tournantes Besam existent en deux, trois et quatre ailes. Elles soit disponibles en plusieurs tailles pour répondre à différents besoins et se posent facilement sur sol fini, sans fondations spéciales.

L'efficacité énergétique a besoin d'un coup de pouce

L'Energy Efficiency Indicator européen (EEI) a été établi pour la 2e fois par Johnson Controls. 857 dirigeants des secteurs public et privé ont pris part à l'enquête. Ils sont tous responsables des décisions relatives à la consommation d'énergie dans les bâtiments non résidentiels. L'étude a été menée dans les 6 principaux marchés économiques européens. L'enquête indique que l'économie de coûts sur la consommation d'énergie constitue le principal moteur pour la prise de décision sur le plan de l'efficacité énergétique. Le soutien des pouvoirs publics et les réponses des fournisseurs d'énergie occupent la seconde place.

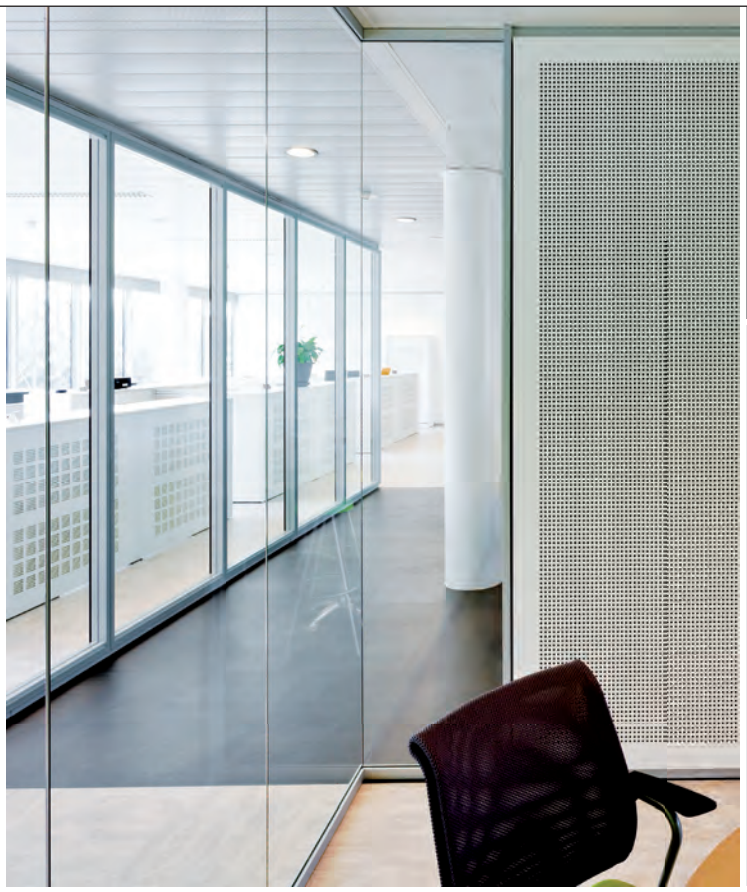
Afin de réduire l'empreinte écologique de leur organisation, tous misent sur une meilleure efficacité énergétique des bâtiments. Pas moins de deux tiers des participants indiquent que la gestion énergétique est très importante pour leur organisation. Les bâtiments durables ont le vent en poupe : près d'un tiers (32 %) des interviewés ont au moins certifié un bâtiment 'vert'.

Un manque de moyens propres de financement et d'expertise technique au sein de l'organisation empêche le plus souvent l'adoption de mesures efficaces au niveau énergétique. Lorsque des organisations ont accès à un financement externe et à une expertise technique, elles sont plus vite enclines à prendre des mesures en vue d'améliorer l'efficacité énergétique. Ce qui leur permet d'économiser davantage. Pour le chauffage, la ventilation, l'air conditionné et/ou les améliorations aux systèmes de contrôle de ces techniques, 55 % des participants veulent prendre des mesures sur base de financement externe et 47 % sur la base de financement au moyen des budgets internes. Pour l'amélioration des toits, l'isolation, les fenêtres, etc., la différence est encore plus nette : 36 % contre 19 %.

Les résultats de l'EEI européen ont été dévoilés lors du 2e Energy Efficiency Forum, organisé par Johnson Controls, la Fondation Prince Albert II de Monaco et The Climate Group. Au centre du débat de ce forum : le besoin d'une approche qui comprend aussi bien la politique, la collecte de fonds, la technologie, la valeur ajoutée de l'entreprise et la communication pour atteindre les objectifs climatologiques et énergétiques européens : réduction des émissions des gaz à effet de serre de 20 % et augmentation des économies d'énergie de 20 % à l'horizon 2020.

ⓘ www.institutebe.com

Retrouvez chaque jour l'actualité du secteur sur www.profacility.be/news



PAN-ALL

Fabricant de cloisons amovibles Flush

PAN-ALL nv
Diebeke 13
9500 Geraardsbergen
Belgique

t +32 54 41 24 71
f +32 54 41 85 06
e info@pan-all.be

www.pan-all.be

Travailler "green" et "smart" en

doc. Philippe Samyn and Partners, architects & engineers

Situé sur l'axe autoroutier européen Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg, le Smart Work Center Galaxia (60 m² – 8 postes de travail) est implanté dans un parc d'activités labellisé Écosmart et dédié aux applications spatiales. L'infrastructure est énergétiquement autonome grâce à ses 4000 m² de panneaux photovoltaïques

Secteur industriel et secteur tertiaire font leur « révolution culturelle ». En Wallonie, des initiatives issues des pouvoirs publics en collaboration avec le secteur privé suscitent un engouement pour des modes d'organisation et de gestion de l'entreprise en accord avec les concepts du Nouveau Travail. Aperçu des premières vagues de réalisations dans ce qui pourrait devenir une marée de changement.

■ Patrick BARTHOLOMÉ

« Écologie industrielle »… une expression construite sur une contradiction fondamentale. C'est pourtant cette contradiction que les « éco-zonings » ambitionnent de dépasser. Leur principe repose sur une hypothèse : il est possible de mettre au point des méthodes de production industrielle dont l'impact sur l'environnement est réduit. Il s'agit de concevoir un « écosystème industriel » dans l'esprit du développement durable, en s'appuyant sur trois éléments :

- une vision intégrée de tous les composants du système industriel et de leurs relations avec le milieu naturel (local et régional) ;
- une approche concrète de l'économie en se basant sur la gestion des flux (matières, ressources et énergie) afin d'éviter les déperditions de ressources ;
- une technologie capable de créer un système viable.

Cette approche repose également sur la coopération et l'échange d'informations, de services, d'infrastructures, de matières, d'eau ou d'énergie entre entités économiques de nature différente. La conception de ces parcs d'activités économiques (PAE) d'un nouveau genre intègre les trois piliers du développement durable : économie, social et environnement.

Le concept serait né à la fin des années 80 dans l'esprit de Robert Frosch et Nicholas Gallopoulos, respectivement vice-président de la Recherche industrielle et directeur de la Recherche sur les moteurs chez le géant américain GM. Pas exactement des hippies, donc…

Les 5 premiers éco-zonings sur les rails

En Wallonie, en janvier dernier, 13 projets d'éco-zonings ont été déposés par huit intercommunales de développement associées à de nombreuses entreprises, suite à un appel à projets lancé par le ministre wallon de l'Économie Jean-Claude Marcourt dans le cadre du « Plan Marshall 2.Vert ». Le Gouvernement régional a finalement décidé de lancer 5 expériences pilotes subventionnées pour un montant total de 1 293 000 € : elles seront développées à Tertre (Saint-Ghislain), Chimay Baileux, Liège Science Park, Écopôle (Farciennes-

Wallonie

Aiseau-Presles) et Hermalle sous Huy/Engis. Une trentaine d'entreprises sont concernées. Devant le succès de l'appel à projets et la qualité des candidatures, les projets non retenus ont été invités à se soumettre à nouveau à évaluation en septembre 2011, après amendement. En outre, le Gouvernement wallon envisage de lancer un second appel à projets éco-zonings dans le courant de l'année 2012. Il faut s'attendre à voir s'étendre les bonnes pratiques relatives à ce concept d'écologie industrielle.

Un réseau de télécentres en devenir

Dans le secteur tertiaire, un autre appel à projets pour des infrastructures de travail innovantes a également rencontré le succès. Il s'agit du réseau de Smart Work Centers (SWC) inauguré le 17 juin dernier simultanément à l'Axis Parc de Mont-Saint-Guibert en Brabant wallon et dans le bâtiment du showroom de Kinnarps à Wemmel.

Le but des SWC est d'offrir aux télétravailleurs et travailleurs nomades (indépendants, professions libérales, employés de petite ou grande entreprise, fonctionnaires), des espaces de travail équipés de manière optimale, implantés à courte distance de leur domicile, et leur permettant d'effectuer efficacement leur travail. Ils pourront ainsi échapper aux affres des embouteillages sur les accès aux grandes villes ou raccourcir leur distance domicile-travail. Les travailleurs en déplacement fréquent qui seront abonnés au réseau pourront quant à eux trouver refuge pour quelques heures dans n'importe quel coin du pays et ainsi rentabiliser leur temps. La location est possible à l'heure, à la semaine, au mois, à l'année…

Le concept s'inspire du succès d'une initiative hollandaise (voir encadré) qui compte actuellement une centaine de centres. On estime que la masse critique à atteindre en Belgique pour un démarrage effectif se situe entre 30 et 50 centres fédérés.

Actuellement, huit sites (préexistants) ont rejoint le réseau. Ils sont situés à Tournai (Negundo Innovation Center), Enghien (Centre d'Innovation La Lanterne), Louvain-la-Neuve (Centre d'Entreprise et d'Innovation), Mont-Saint-Guibert (Axisparc), Saintes (Champagne-Landas), Wemmel (Laptop Lounge), Redu (Galaxia) et Isnes (Créalys @trium). La plupart sont opérationnels, prêts pour un démarrage effectif en septembre 2011. Dans l'état actuel des choses, le réseau wallon de SWC compte une centaine de postes de travail, sans compter les espaces communs, salles de réunion, etc. Deux sites de plus rejoindront bientôt le réseau à Gosselies et La Louvière.

Partenariat public-privé

Ce PPP est né ici encore sous l'impulsion du Plan Marshall 2.Vert. Les partenaires au projet sont les intercommunales wallonnes de développement économique, l'UCL et CISCO. L'asbl Euro Green IT pilote le projet et gère les clients corporate supposés utiliser tous les points du réseau. Ils sont le plus souvent attachés à de grandes entreprises. Les clients « fixes », présents sur un seul SWC, sont quant à eux des indépendants ou des TPME et la relation clientèle est alors gérée localement par le SWC.

Esprit d'équipe

Outre les avantages organisationnels mentionnés plus haut, travailler dans un SWC apporte le même type de soutien mutuel et de fédération que l'on observe dans les pépinières d'entreprise. C'est du moins ce qu'on constate au Negundo Innovation Center qui est déjà en service au Business Park Tournai-Ouest : « Nous n'avons pas encore d'utilisateurs de type corporate précise Eva Destatsbader. Ce sont plutôt des indépendants qui ont besoin d'un pied-à-terre dans un centre d'entreprises. Cela leur permet de bénéficier de la vie et des contacts qu'on peut y rencontrer. C'est un aspect très important dans le smart working que de créer ainsi des relations interentreprises parmi les participants. Une sorte d'esprit d'équipe se développe via des rencontres et des partages qu'on ne peut pas avoir si l'on reste dans son bureau à domicile. Concrètement, les utilisateurs sont présents environ deux jours par semaine au centre. »

Ce SWC est installé dans un nouveau bâtiment conçu pour consommer le moins d'énergie possible. Il détient d'ailleurs le label Écosmart du réseau SWC. Cent dix mètres carrés, soit une quinzaine de postes de travail sont réservés aux travailleurs « smart », espaces auxquels s'ajoutent les lieux de convivialité : cafétéria, salle d'attente, salles de réception. ■

Photo : S. Dhoïbi, Architecte Hotoffe-Vermeersch

Le bâtiment Negundo (Tournai) est doté de pompes à chaleur réversibles, de panneaux photovoltaïques et deux éoliennes

Rejoindre le réseau de Smart Work Centers (SWC)

Le réseau SWC est ouvert aux centres de téléservices existants ou à créer. Les entreprises désireuses de rejoindre ce réseau ou de marquer leur intérêt pour la possibilité d'opérer un futur centre peuvent prendre contact avec Euro green IT Innovation Center via le site mentionné ci-dessous. L'acceptation dans le réseau est soumise au respect de critères de services et de confort, et à un engagement à respecter la charte SWC. Un formulaire à compléter est à disposition sur la page : www.smartworkcenters.be/wufoo-appel-a-interets-proprietaires-espaces/

www.smartworkcenters.be : adresses des différents centres pour adhérer au réseau SWC en tant qu'utilisateur. Plus d'informations également sur www.eurogreenit.eu

Découvrir les SWC aux Pays-Bas : www.w-work.nl/frontoffice/orientation

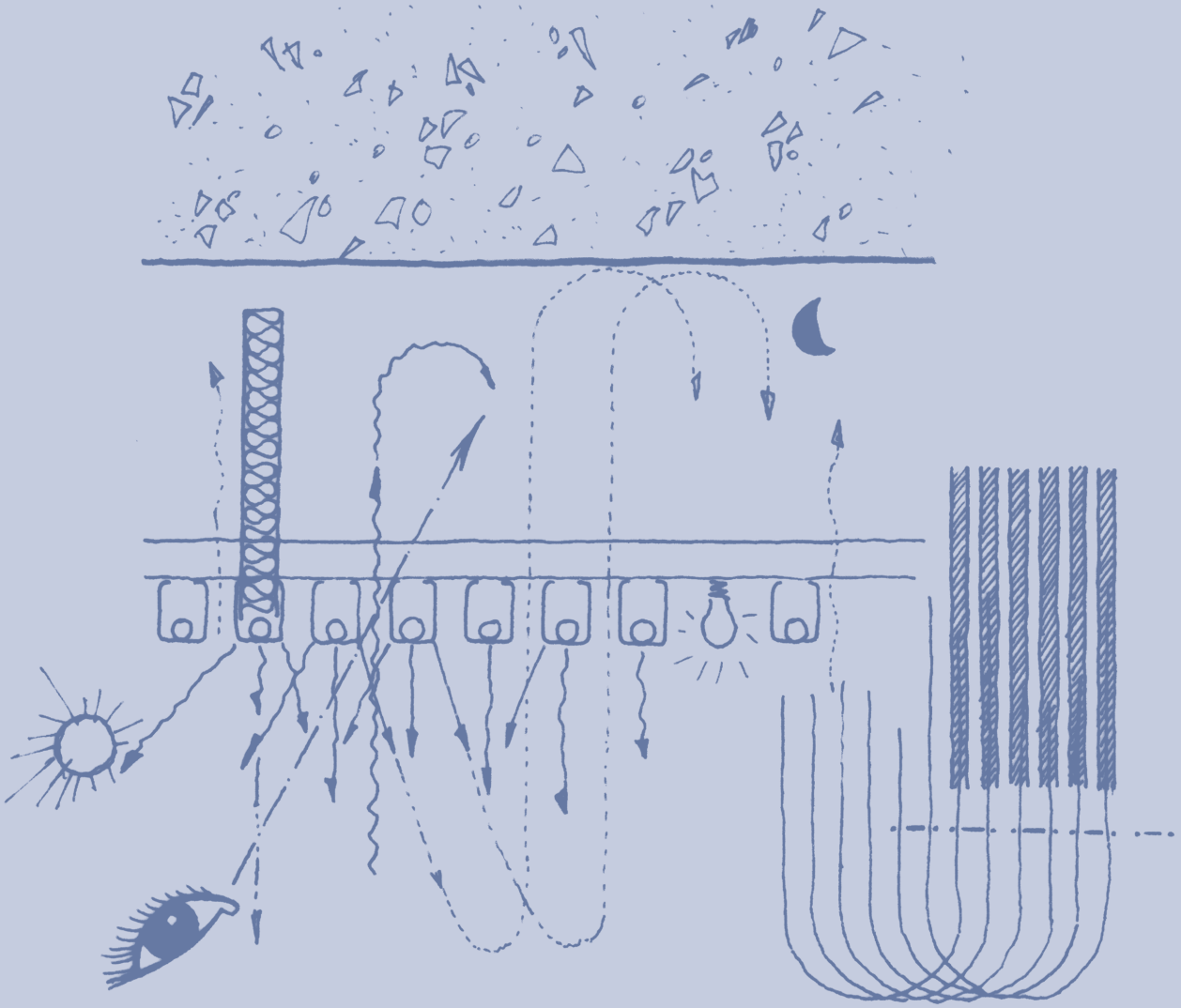
Référence

« Notes de Recherche : Le concept d'éco-zoning en Région wallonne » par A. Bory, F. Brévers, C. Dopagne, E. Droeven, C. Van der Kaa, sous la direction de E. Sérusiaux. Conférence Permanente du Développement Territorial (CPDT), n° 17 avril 2011. Disponible sur www.profacility.be/references

N°1

CLIMATE SOLUTION

For sustainable buildings



interalu

mail to info@interalu.be for more info
or go to www.sapp-ceiling.be

SAPP® CEILING

Système climatique durable

La société belge Interalu a lancé, voici maintenant treize ans, un plafond climatisant qui se distingait pas son avant-gardisme écologique. Le produit a été particulièrement apprécié, puisque plus d'un million de m² en ont été placés ! La durabilité et la maîtrise peu énergivore du climat intérieur sont aujourd'hui des priorités pour toute entreprise. Guidé par les besoins actuels du marché, Interalu a conçu un plafond climatisant encore plus durable : SAPP® Ceiling.

Les attentes moyennes actuelles au sein d'un environnement de bureau sont le chauffage avec une faible température d'entrée, le refroidissement avec une température d'entrée aussi élevée que possible, une flexibilité maximale par répartition, un compartimentage éventuel de la superficie du sol, la création d'un environnement de travail confortable d'un point de vue acoustique, l'implémentation du 'free chilling' et la production CO_2 neutre des matériaux traités. Les plafonds climatisants d'Interalu obtiennent d'ores et déjà de très bons résultats sur la plupart de ces points, mais **SAPP®** – Smart Acoustic Passive Power – fait encore nettement mieux en matière de durabilité.

Durable dans les moindres détails

« La principale progression réalisée par **SAPP®** par rapport à nos anciens plafonds climatisants réside dans l'adjonction du 'free chilling'», explique Carlo Miers, Sales Manager. « Le 'free chilling' est un mode de refroidissement naturel sans consommation d'énergie. »
En journée, l'espace de bureau va se réchauffer jusqu'à ce que la température de l'espace soit égale à celle du plafond en béton, après quoi un refroidissement artificiel est nécessaire pour maintenir un climat intérieur agréable. « **SAPP®** fonctionne toutefois avec une température d'entrée de 19°C, soit 2 à 3°C de plus qu'habituellement pour un plafond climatisant avec une fonction chauffage/refroidissement réversible », explique Carlo Miers. « L'apport d'énergie est par conséquent moins important. Plus de 85 % de l'année, il est ainsi possible de refroidir de façon passive avec des systèmes du type colonnes de refroidissement adiabatiques ou pompes à chaleur avec géothermie. »
Tout aussi important : le temps de réaction rapide du **SAPP®**. Après 12 à 15 minutes, l'adaptation demandée de la température est déjà sensible dans l'espace. **SAPP®** n'est pas seulement une technique extrêmement durable pour la maîtrise du climat intérieur, mais sa production accorde aussi une attention maximale à la durabilité. Interalu traite exclusivement l'acier belge afin de limiter l'empreinte CO_2 du transport.

Plafond climatisant sur mesure

« Simplement présenté, le **SAPP® Ceiling** est une surface radiante acoustique ouverte suspendue au plafond », explique Carlo Miers. Cela signifie aussi que le système climatique complet n'occupe pas le moindre espace au sol. Il est parfaitement modulaire dans la mesure où il permet d'intégrer à peu près partout des parois de séparation.
Interalu se charge – c'est un atout important – du processus complet. Il produit le plafond et assure aussi le calcul optimal par le biais de son propre service d'étude ainsi que le placement. La production propre permet d'obtenir à peu près toutes les formes imaginables. « Chaque plafond climatique est le résultat d'une analyse approfondie des attentes du client et de la situation de placement donnée », complète Carlo Miers. « Le travail sur mesure est, pour Interalu, une évidence. »

INTERALU
Fotografielaan 49-51 - B-2610 Wilrijk
TEL 0032 (0)3 830 74 00
FAX: 0032 (0)3 827 03 77
info@interalu.be
www.sapp-ceiling.be

Aménagement de l'environneme

S'appuyant sur une longue expérience en matière de création de jardin et de construction de villas prestigieuses, de création de parcs pour projets résidentiels, de planification et de construction de jardins suspendus, Avantgarden est devenu un bureau d'étude fort sollicité pour l'environnement des immeubles de bureaux et industriels. Et est particulièrement soucieux des influences écologiques.

■ Eduard CODDÉ

Peter Adams, architecte de jardin et paysager, CEO d'Avantgarden

Peter Adams, CEO : « Nous élaborons un concept global pour l'environnement d'immeubles de bureaux ou de complexes résidentiels, avec une étude détaillée des plantations et une étude approfondie pour les techniques à prévoir. Le tout en respectant les impératifs écologiques et la législation imposée. »

L'élaboration de l'aménagement du terrain autour d'un bâtiment comprend un grand nombre d'éléments. Tout d'abord, il y a le design général qui va déterminer le panorama. Cela va souvent de pair avec l'opération de terrassement visant un nombre de mouvements minimum dans l'intérêt du respect de l'environnement. Idéalement, il faut parvenir à un équilibre selon lequel la masse de terre déblayée peut être réutilisée ailleurs pour le remblayage. Le drainage et l'irrigation sont d'autres éléments qui doivent être étudiés. La rétention d'eau est aujourd'hui obligatoire dans les projets de construction d'une certaine ampleur. Le travail d'étude comprend dès lors une recherche sur la saturation verticale de l'eau de pluie sur le terrain avoisinant – on utilise aussi des consolidations perméables à l'eau – et sur sa collecte pour la mener vers un bassin de rétention d'eau. La recherche porte aussi sur les dispositions d'un écoulement ralenti vers les égouts publics, sur la connexion à cet égout, et sur l'utilisation possible de l'eau de pluie comme eau sanitaire ou à des fins d'irrigation. Le maintien d'une réserve d'eau comme eau d'extinction fait également partie de l'étude. L'étude de l'aménagement d'un terrain comprend en outre le développement d'un plan d'éclairage, l'installation d'un garage à vélos, de coins salons, l'aménagement de facilités de parking en surface et éventuellement aussi du mobilier d'extérieur.

Collaboration

En tant que bureau d'étude, Avantgarden est proposé par l'architecte, le gestionnaire ou le développeur de projet à celui à qui la construction ou le projet d'amélioration de l'immeuble de bureaux a été confié. Cela se produit idéalement dans une phase très précoce du développement du projet. La demande pour le permis de construire du complexe ne peut en effet être introduite que lorsque tous les éléments ont été pris en compte, en d'autres termes tant l'architecture du bâtiment que l'aménagement des terrains alentours. Peter Adams : « C'était très différent auparavant. Lorsque le projet était quasi achevé, ont était réquisitionné pour écologiser rapidement ce qui restait d'espace avec ce qui restait de budget. Aujourd'hui, le bâtiment et le terrain avoisinant sont heureusement considérés comme faisant partie d'un ensemble cohérent logique. Nous travaillons dès lors toujours en équipes et très souvent en collaboration avec d'autres bureaux d'études pour, par exemple, les questions de stabilité. Pour les études, on demande de plus en plus souvent de travailler selon le système BREEAM pour la certification des bâtiments durables. L'architecture et l'aménagement de terrain sont dès lors indissociables. »

Lorsqu'Avantgarden est impliqué dans un projet en tant que bureau d'études, il ne fait en principe pas lui-même d'adjudications pour les travaux d'exécution. Après l'étude, la gestion de projet se transforme cependant souvent en mission de suivi. Pour certains projets, la société est désignée aussi bien pour l'étude que pour l'aménagement effectif en gestion propre. Dans ce cas, il est question d'une collaboration 'Design and Build'.

Plan de plantation

Le travail d'étude pour l'aménagement du terrain comprend aussi un plan de plantation. Peter Adams : « On part toujours d'une analyse de la situation existante, suivi d'un pré-projet, qui évolue ensuite vers un plan définitif pour l'aménagement du terrain. Le plan d'exécution prévoit la détermination du dénivelé du terrain, décrit les parties en dur, les plantations, l'irrigation et le drainage. Le terrassement est aussi précisément décrit dans le plan d'exécution. »

Lorsque l'immeuble de bureau vise une classification BREEAM – ce qui est aujourd'hui presque toujours le cas –, un écologiste est alors impliqué lors de l'état des lieux au départ en ce qui concerne les arbres et les plantations. L'analyse de la situation existante débouche sur un inventaire de la végétation dont il faut tenir compte pour la nouvelle plantation

ent et architecture : un tandem

afin d'accroître la biodiversité. La gestion biologique/végétale de la végétation a toujours la préférence sur le nettoyage du terrain pour une plantation totalement neuve. Les espèces exotiques ou non-autochtones sont exclues. Avantgarden vise un écosystème naturel aussi complet que possible.
Mais le service écologique communal a aussi son mot à dire dans le plan de plantation présenté. Il doit approuver le plan et fait notamment attention à un choix équilibré d'espèces d'arbres. C'est ainsi que l'on demande parfois de prévoir des tilleuls pour avoir du pollen là où on en trouve peu.

Gestion verte

Un jardin doit aujourd'hui être davantage qu'un bel endroit. Chaque projet d'aménagement de terrain est un projet évolutif. Le concept qui prend forme aujourd'hui doit être projeté 5, 10 et même 20 ans dans le futur et toujours être attractif à ce moment-là. Une connaissance approfondie des plantes est requise pour pouvoir élaborer un plan de plantation qui restera équilibré à long terme. Cela exige une combinaison ingénieuse de plantes à croissance rapide et lente. Il faut tenir compte d'un très grand nombre de paramètres – une plante avec une courbe de croissance optimale ne peut par exemple pas être mise en terre dans le sol disponible – et l'ensemble doit être harmonieux. « Le résultat de l'aménagement de terrain doit être strictement géré, mais doit aussi apparaître comme naturel et évoluer comme tel », commente Peter Adams. « Appelez cela un chaos ordonné ! De plus, le concept et la gestion sont ici globaux. La responsabilité ne s'arrête pas à la livraison du projet, mais court sur le long terme. C'est ainsi que souvent, un contrat d'entretien et/ou de gestion est imposé avec une durée de trois ans minimum. »

Dossier Post Intervention

Dans le cadre d'une mission pour le project management, on attend d'Avantgarden qu'il réalise un 'Dossier Post Intervention' (PID). « Il s'agit d'un manuel complet pour l'entretien du terrain, y compris des plans 'as-built' », explique Peter Adams. « Dans le contexte actuel, il faut tenir compte de facteurs très divers. »
Le PID prévoit un plan de gestion complet pour le terrain avec une contrainte écologique minimale. C'est ainsi que l'évacuation des déchets doit restée aussi limitée que possible. Cela signifie que le plan de plantation ne doit pas prévoir trop de haies, car celles-ci causent des déchets de sarments qui doivent être évacués. La taille ou la tonte de haies génèrent aussi du bruit, ce qui doit être limité, voire exclu selon le plan de gestion.
Eventuellement, le PID doit prévoir le traitement de déchets verts sur le terrain même, par hachage ou compostage.
« En général, les coûts pour l'entretien de l'environnement vert d'un immeuble de bureaux doivent rester aussi limités que possible », insiste Peter Adams. « Comme c'est le cas pour le bâtiment, on examine aussi pour le terrain lui-même les coûts d'entretien ou de fonctionnement sur toute la durée d'utilisation. » ■

AvantGarden

AvantGarden a été créé il y a 30 ans par les architectes de jardins et paysagistes Peter Adams et Luk Logist. Ils ont acquis une solide réputation avec la conception et l'aménagement de jardins privés pour villas de standing. Et ensuite avec le développement de projets 'verts' pour l'environnement d'immeubles résidentiels et de sites industriels. Depuis peu, Bart de Keyzer et Marc Verhoeven ont rejoint l'équipe de management.
Bien qu'aujourd'hui le travail d'étude soit prédominant, Avantgarden assure aussi pour certains clients l'aménagement des espaces verts, en plus de l'étude.
Le développement d'un concept vert pour les jardins d'intérieur d'immeubles de bureaux, centres de revalidation ou de repos fait également partie de la palette d'activités de la société. Avantgarden compte une trentaine de collaborateurs et est essentiellement actif sur le Benelux. Aux Pays-Bas, il s'agit principalement de missions pour des projets particuliers tandis qu'au Luxembourg, la société ne traite que de grands complexes.
En Belgique, différents projets BREEAM sont en cours. Il s'agit de projets d'amélioration pour les bâtiments qui ont déjà décroché une première certification Breeam. Récemment, un contrat a également été conclu pour une étude de jardin suspendu à Berlin.
Il s'agit d'un projet de 150.000 m² situé à proximité de la célèbre gare Zoo Tiergarten. Le projet doit répondre au label BREEAM. Les jardins suspendus s'étendront sur plusieurs milliers de mètrees carrés et comporteront exclusivement des plantes locales.

BREEAM

Les développeurs de projet reconnaissent l'importance d'une construction durable et écologique. Ils ont conscience qu'un bâtiment certifié aura une valeur résiduelle plus élevée et générera un rapport locatif plus important. BREEAM est dans notre pays le label le plus répandu et applique les critères suivant en matière d'environnement d'immeubles de bureaux :

1. Land use : destination et réaffectation de sites disponibles. En utilisant de façon optimale le statut du terrain à bâtir, il est possible d'obtenir des 'credits'. Par exemple transformer des 'Brownfields' en terrains réutilisables pour le développement rapporte plus de 'credits' que sacrifier un domaine naturel à forte biodiversité pour un projet d'immeubles.
2. La désignation d'un écologiste spécialisé.
3. Un inventaire de tous les éléments existants en termes de faune et de flore et l'établissement d'un plan pour le maintien des processus écologiques là où c'est nécessaire, plan que toutes les parties concernées doivent accepter.
4. Proposition avec un/une soutien/utilisation et amélioration des principes écologiques. Cette proposition est jugée de la même manière sur base de la situation 'pré et post-développement' et des propositions faites dans un 'Ecology Calculator'. L'utilisation d'espèces locales et la diversité obtiennent un meilleur score que la monoculture de plantes et animaux exotiques. Il est impératif que le score renforce le concept et que l'on ne travaille pas uniquement sur base de 'credits'.
5. Elaborer un plan de gestion à court et moyen terme pour garantir l'investissement.

Le 'Land use and Ecology' a, en fonction du type de projet, une valeur entre 12 et 20 % du total du projet pour la certification BREEAM.

Chassé-croisé chez IBA

IBA (Ion Beam Applications), à l'origine une modeste spin-off de l'UCL, connaît actuellement une phase de croissance forte et continue. Dans une telle entreprise, le Facility Manager a beaucoup à faire pour rencontrer des besoins sans cesse en évolution. Cet été, différents services d'IBA ont migré en plusieurs phases. Un *move management* croisé, réussi grâce à l'intervention du partenaire Mozer.

Patrick BARTHOLOMÉ

« C'est pratiquement tous les deux ans que nous déménageons, explique avec un sourire Éric Kinart, Facility & Maintenance Coordinator d'IBA, tant la société grandit. Cet été, nous avons connu trois phases de "move" au sein de trois de nos bâtiments de Louvain-la-Neuve : fin juillet, le personnel du site "Einstein" a été transféré dans un bâtiment neuf, "Baudouin". À la mi-août, une partie du personnel de "Lenoir" a investi "Einstein". Début septembre, nous avons réorganisé "Lenoir" où sont restées 120 personnes. En tout, les mouvements concernent 400 personnes. La 4e implantation, "Fleming", contient tout notre stock, sur 1.000 m², une surface devenue insuffisante. En octobre, tout ce stock et 40 personnes déménageront également pour la rue du Bosquet, dans un entrepôt de 1.500 m². »

Une culture du papier

« Chez IBA, les gens sont habitués de déménager, nous assure le Facility manager. Le plus gros défi est que les personnes préparent leurs caisses à temps, les marquent selon le système de repérage demandé et… s'en tiennent au maximum autorisé de 8 boîtes par personne ! Car notre entreprise n'a pas encore suffisamment intégré une culture de dématérialisation des documents. Et pourtant nous avons mis du matériel de scanning performant à disposition, mais cela prend du temps. »
Il s'agit donc pour l'instant seulement de déménagements de caisses et de PC. Car pour simplifier les opérations, IBA a décidé de laisser à chaque fois le mobilier sur place. En attendant… car parallèlement à cette réorganisation interne, l'entreprise a lancé un projet de nouveau bâtiment de 10.000 m² où regrouper tout le personnel (actuel et à engager) en 2014.

Importance des partenaires

« C'est AOS qui nous conseille pour l'organisation de la future implantation et pour la planification des réaménagements des sites "Einstein" et "Lenoir", explique Éric Kinart. Et pour le déménagement, nous faisons appel à Mozer, comme d'habitude. Lors du premier déménagement, suite à un appel d'offres, j'ai choisi ce prestataire par ce qu'il avait une capacité technique et humaine suffisante pour notre chantier, mais il restait une part d'inconnue dans ce choix. Mais comme ça s'est passé très bien passé, nous travaillons à présent d'office avec Mozer. Il y a 3 ans, nous avons mobilisé l'ensemble de cette entreprise, avec 22 camions et quasiment tout le personnel pour un super-déménagement où nous avions inversé le contenu de deux bâtiments : meubles, caisses et salariés ! Le tout en deux jours et demi. »

Opération « simple mais importante »

Vu du côté du prestataire, on estime l'opération « assez importante » (325 m³ en 1re phase – 200 m³ en 2e phase) mais « n'offrant pas vraiment de difficultés

IBA (ici le site "Lenoir") est un des fleurons technologiques de notre pays. En 2014, un nouveau bâtiment regroupera les 400 employés belges (sur 2.000 dans le monde).

particulières, si ce n'est un coffre de 800 kg à transporter », observe Marc Nahon, Sales manager chez Mozer. « Après le déménagement, une équipe de 6 hommes est revenue dans le bâtiment évacué pour positionner le mobilier en fonction de la nouvelle implantation décidée. Nous n'avons pas la nécessité de modifier ou restaurer les cloisons dans ces bâtiments qu'IBA loue (sauf Lenoir) et ne modifie pas. Pas non plus de mobilier à gérer cette fois. Mais il nous arrive de stocker momentanément les meubles de bureau des clients qui le demandent. Nous travaillons aussi avec des sociétés spécialisées dans l'exit management pour la reprise de mobilier d'occasion. Certains mêmes nous demandent de nous occuper d'éliminer le mobilier qu'ils ne veulent ni vendre ni céder. Ils exigent alors qu'il soit détruit et recyclé de façon correcte en séparant les composants. Nous travaillons pour cela avec des sociétés spécialisées. » Les comportements éco-responsables sont une tendance de fond, selon notre interlocuteur : « De plus en plus, les clients exigent le tri des déchets issus du déménagement. Quant à notre société, tous nos véhicules sont équipés en norme Euro-5 et d'un système de navigation Qualcomm qui permet d'optimaliser les parcours. Nos chauffeurs ont reçu aussi des cours d'éco-conduite. »

Fidélité contre souplesse

« La force de Mozer est sa clientèle en portefeuille, ajoute Dimitri Mozer, administrateur délégué. Il s'agit de clients récurrents qui nous font confiance depuis de très longues années. Notre capacité importante (une des plus importantes du pays), en hommes (75 ouvriers) et en flotte (55 véhicules) nous donne une souplesse qui permet de répondre à des demandes souvent urgentes. Et puis nous veillons au suivi : dans la mesure du possible, ce sont les mêmes ouvriers qui se rendent chez les mêmes clients : ils connaissent les lieux, les personnes et savent se faire apprécier en clientèle. Nous accordons une grande importance à l'attitude de notre personnel, à sa tenue vestimentaire, à son comportement sur chantier : courtoisie, discrétion… Tout cela est apprécié par la clientèle. Nous recourons peu à la sous-traitance. La fidélisation concerne non seulement les clients mais aussi le personnel... » ■

Ion Beam Application : les applications du cyclotron

Tout démarre en 1985 quand Yves Jongen, qui dirige l'accélérateur de particules de l'UCL, a l'idée de réaliser un modèle plus petit et plus performant pour des applications médicales : le diagnostic et le traitement du cancer. Aujourd'hui, malgré quelques aléas au cours de son histoire, l'entreprise connaît un succès très important. Présente dans 22 pays, elle occupe 2.000 personnes dont 400 en Belgique.

Chaque rouleau de coton est lavé jusqu'à 100 fois et livré sur site.

cws | boco

L'environnement vous en remercie!

Chaque rouleau d'essuie-mains en coton de CWS est agréable au toucher et parfaitement hygiénique. Il garantit à chaque utilisateur une nouvelle portion d'essuie-mains fraîchement lavée.
Une fois la totalité du rouleau utilisée, celui-ci est échangé, relavé et réutilisé jusqu'à 100 fois. Ce concept simple et écologique est bénéfique tant pour l'environnement que pour vous-même.

www.serving-nature.com

serving you
serving nature

CWS-boco BeLux N.V. | Berchemstadionstraat 78 | B-2600 Berchem
Tel. +32 (0)3 326 20 32 | Fax +32 (0)3 326 37 28 | www.cws-boco.be | cstbe@cws-boco.com

E.R.: Olivier De Vos - Red Spot.

la meilleure alternative

MERAK®
information management

www.merak.eu

Les voitures partagées ont le vent en poupe

Cambio, société de voitures partagées, a vu le jour en Wallonie en 2002. Elle a déjà séduit plus de 11.000 clients qui se partagent 380 véhicules mis à disposition dans 160 stations à travers le pays. La flotte devrait accueillir 80 nouvelles voitures cette année. À terme, Cambio espère atteindre les 60.000 utilisateurs.

■ Axelle DEMOULIN

L'histoire de Cambio est indissociable de celle de Taxistop, une asbl flamande qui avait mis sur pied, dès la fin des années 1970, un système de covoiturage en Belgique. L'asbl s'investit dans de nombreux projets de mobilité et commence à s'intéresser au « *car sharing* ». Vers la fin des années 1990, Frédéric Van Malleghem, diplômé en marketing et aujourd'hui directeur de Cambio Bruxelles, qui est alors fonctionnaire, lit un article sur le sujet et contacte Taxistop. Début 2000, il réalise une étude de faisabilité. Quelques mois plus tard, l'asbl s'associe à la société allemande Cambio et donne naissance à Optimobil National. La société, plus tard rebaptisée Optimobil Belgium, gère la marque Cambio dans notre pays.

Un complément de mobilité

Les premières voitures partagées font leur apparition à Namur en mai 2002. Le succès est au rendez-vous, les stations et les voitures se multiplient, pour atteindre aujourd'hui 380 voitures dans 160 stations pour plus de 11.000 clients. Depuis, les TEC, De Lijn, la STIB, la SNCB et le VAB se sont associés au projet en devenant actionnaires et partenaires. Le système de car sharing est en effet tout à fait complémentaire de l'offre de transports en commun. Les chiffres le prouvent : 70 % des usagers Cambio bruxellois ont un abonnement à la STIB et 28 % d'entre eux ont acheté leur abonnement après avoir adhéré au système de partage de voitures. L'accord avec la SNCB permet à Cambio de proposer des stations dans 37 gares du pays. Le VAB, quant à lui, se charge de la centrale d'appels pendant la nuit et les week-ends.

Souplesse

C'est à Bruxelles que Cambio compte le plus d'utilisateurs : 6.300, contre 3.300 en Flandres et 1.300 en Wallonie. La majorité des utilisateurs du système sont des particuliers, mais Cambio s'est acquis une clientèle professionnelle, principalement composée de communes et d'administrations, auxquelles s'est récemment jointe la banque Dexia. La facture moyenne des clients est de 80 euros par mois. Cambio est envisagé comme un complément à la mobilité. Idéal pour ceux qui se déplacent régulièrement à pied, en bus, en train ou à vélo, mais qui ont de temps en temps besoin d'une voiture. Le système est beaucoup plus souple qu'une location traditionnelle : une fois qu'on est devenu membre, on a accès aux véhicules 24h/24 et 7 jours/7, et ceux-ci peuvent être commandés quelques minutes avant le départ. On peut même utiliser une voiture pendant une heure seulement. Les prix comprennent l'assurance, le carburant et l'entretien.

Le directeur de Cambio Bruxelles, Frédéric Van Malleghem, estime à 3 ou 4 % le taux de clients potentiels en Belgique, et même à 5 % à Bruxelles.

Croissance

L'an dernier, Cambio a enregistré un chiffre d'affaires de 3,6 millions d'euros. La société est en pleine croissance. Elle connaît une hausse de 20 % à 30 % par an et estime avoir encore de belles perspectives de croissance. Son directeur, Frédéric Van Malleghem, estime à 3 ou 4 % le taux de clients potentiels en Belgique, et même à 5 % à Bruxelles. Ce qui pourrait porter à 60.00 le nombre d'utilisateurs. Il est vrai que, quand on voit la congestion sur nos routes, et les difficultés de parking en ville, on se dit qu'il est temps d'envisager une mobilité différente. ■

Zen Car, nouvel acteur du car sharing

Si Cambio est un pionnier dans le secteur du car sharing, depuis le mois de mars, un autre acteur s'est lancé sur ce marché : Zen Car. Cette jeune start-up a été fondée grâce au soutien de la Société Régionale d'Investissement de Bruxelles (SRIB) et d'investisseurs privés dont José Zurstrassen et Robert Bensoussan. Elle joue la carte de la mobilité intra-urbaine, les véhicules électriques étant destinés à effectuer des trajets courts. Bruxelles dispose désormais de plus de 40 stations Zen Car et de 20 voitures partagées 100% électriques, silencieuses et non polluantes. Ces véhicules deux places disposent d'une autonomie de 120 kilomètres après six heures de recharge. Les frais d'inscription pour rejoindre la communauté Zen Car sont de 40 euros, ensuite diverses formules sont proposées. Les prix comprennent l'énergie, l'électricité, les assurances, la maintenance, les entretiens, le nettoyage, l'assistance 24 h/24, le stationnement et les kilomètres parcourus.

ⓘ www.zencar.eu

Alphabet reprend les activités d'ING Car Lease en Europe

ING cède la division de sa branche de crédit-bail automobile et de gestion de parc automobile ING Car Lease à Alphabet, filiale du constructeur BMW dédiée à la gestion de flotte. Le montant total de la transaction est estimé à 700 millions d'euros.« La cession d'ING Car Lease illustre les efforts continus d'ING en vue d'harmoniser ses activités et de simplifier l'entreprise », a déclaré Jan Hommen, CEO du groupe ING. Fondée en 1977, ING Car Lease dispose d'une flotte de 240.000 véhicules dans huit pays européens, dont environ 27.266 véhicules dans notre pays. La société se place parmi les dix premières entreprises de leasing automobile dans les pays où elle est présente. Grâce à cette acquisition, Alphabet pourra désormais proposer des conseils, financements et services dans 16 pays, au lieu de 14, et verra sa flotte atteindre les 540.000 unités. Alphabet, dont le siège se trouve à Munich, emploie actuellement environ 750 personnes, et propose des services de gestion, de financement et de consultance à plus de 12.000 clients. Elle a été créée en 1997 au Royaume-Uni, et gère aujourd'hui plus de 300.000 contrats de voitures d'entreprise multimarques. La transaction devrait être finalisée au quatrième trimestre 2011, sous réserve des approbations légales.

ⓘ www.alphabet.be

Planon renforce sa position par l'acquisition de Site Alpha

Pierre Guelen, fondateur et CEO du groupe Planon, (à gauche) et Jean-Luc Isnardi, fondateur de Site Alpha, (à droite) unissent leurs forces pour déployer des solutions globales permettant de couvrir l'ensemble des besoins relatifs aux systèmes d'information dédiés à la gestion immobilière

Planon international à annoncé l'acquisition de l'entreprise franco-canadienne Site Alpha. Créée en 1990 par des spécialistes de l'ingénierie du bâtiment, Site Alpha propose depuis plus de 20 ans des solutions informatiques dans les domaines de la maintenance tertiaire et du service aux occupants. Avec cette acquisition, Planon renforce sa présence internationale et sa capacité à déployer rapidement des solutions globales permettant de couvrir l'ensemble des besoins relatifs aux systèmes d'information dédiés à la gestion de immobilière. Entreprise en forte croissance, Planon emploie plus de 350 personnes dans ses filiales aux Pays-bas, Belgique, Allemagne, Autriche, France, Grande-Bretagne, Inde et Etats-Unis. Planon et site Alpha vont combiner leurs opérations actuelles en France créant ainsi l'un des plus importants éditeurs de solutions de gestion immobilière opérant sur le marché français. Le nouveau groupe ainsi créé totalisera l'expérience de plus de 1.800 clients dans 40 pays.

ⓘ www.planonsoftware.com

Un bilan carbone neutre pour votre parc automobile

MIX Telematics, société spécialisée dans les produits et services de localisation de véhicules et de gestion de parc automobiles à lancé début d'année MIX Carbon Offset Initiative (COI), qui permet aux gestionnaires d'arriver à un bilan carbone neutre. Dans un premier temps, MIX Telematics calcule les émissions de CO_2 de la flotte, sur base des informations collectées par son système de fleet management. Ce calcul se base sur les kilomètres parcourus, la consommation de carburant selon le type de véhicule, la motorisation et le type de carburant. L'entreprise fournit ensuite aux gestionnaires de flotte des certificats de compensation de CO_2, qui permettent de soutenir des projets de reforestation, d'efficacité énergétique, de prévention de la déforestation ou de séquestration des gaz à effet de serre, etc.

MIX Telematics s'est de son côté engagé dans le bilan carbone neutre en soumettant volontairement une solution au Carbon Disclosure Project pour 2011, un organisme mondialement reconnu à but non lucratif qui permet aux organisations majeures de divulguer leurs émissions de CO_2 pour l'analyse des changements climatiques.

ⓘ www.mixtelematics.com

Retrouvez chaque jour l'actualité du secteur sur www.profacility.be/news

SIKKENS COLORE LES TENDANCES!

MISE À JOUR N° 2 DES SIKKENS LIFESTYLE COLORS OF THE NEW GENERATION

Cette seconde mise à jour des Lifestyle Colors de Sikkens se décline sur le thème de l'Esprit de la Nature et de la Culture Durable. Voici donc neuf teintes 'tendance' qui mettent le nuancier totalement au goût du jour. Les combinaisons avec les couleurs existantes de la collection Sikkens Lifestyle Colors ouvrent une infinité de possibilités créatives. Les Sikkens Lifestyle Colors : une collection à la dimension de vos projets !

WWW.SIKKENS.BE

Sensations

A BRAND FROM
AkzoNobel

ARCHITECT : Wim Depuydt

sikkens

bruxelles
koningin astridlaan 59
B-1780 wemmel
t +32 (0)2 531 13 50
f +32 (0)2 531 13 51

www.sv.be
info@sv.be

SV

Rotterdam - Amstelveen - Bruxelles

Style de travail

SV fournit et crée à partir de sa gamme de produits exclusive des environnements de travail possédant une identité propre et s'inscrivant dans la culture de l'entreprise et dans la manière de travailler du client. SV crée des espaces dans lesquels chacun se sent bien et peut fonctionner de manière optimale.

aménagement de bureaux › projets d'intérieur › sur mesure - spécifique

Prooff Niche **création** Axia Design

Prooff Earchair **création** Studio Makkink & Bey

Prooff Phonebox **création** Axia Design

Prooff Niche **création** Axia Design

Prooff Worksofa **création** Studio Makkink & Bey